

# MSI-001

## Manual do Sistema de Gestão Integrado



**ISO 9001 - Qualidade**

**ISO/IEC 17025 - Serviços de Calibração**

**ISO 14001 - Ambiental**

**ISO 45001 - Segurança e Saúde Ocupacional**

outubro/2023

rev. 44

### ELABORAÇÃO

Rosa Luchi  
Gestora do SGI e ESG

### APROVAÇÃO

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

Nedilson Ventura de Oliveira  
Gerente de Recursos Humanos

### VALIDAÇÃO

Edson José Freire  
Diretor Vice-Presidente

Paulo Eric Haegler  
Diretor-Presidente

## Índice

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO, 05</b>
<b>2</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI), 05</b>
<b>3</b>	<b>ELEMENTOS ESTRATÉGICOS, 05</b>
3.1	Missão, 05
3.2	Visão, 05
3.3	Manual de Integridade, 05
3.4	Valores, 06
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO, 06</b>
4.1	Entendendo a organização e seu contexto, 06
4.2	Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas, 08
4.3	Determinando o escopo do Sistema de Gestão Integrado, 09
4.4	Sistema de gestão integrado 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
<b>5</b>	<b>LIDERANÇA, 12</b>
5.1	Liderança e comprometimento, 12
5.1.1	Sistema de Gestão integrada e ESG (Environmental, Social and Governance – Ambiental, Social e Governança), 12
5.1.2	Foco no cliente, 12
5.2	Política e objetivos do SGI, 13
5.3	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais, 13
5.4	Consulta e participação de trabalhadores (45001), 14
<b>6</b>	<b>PLANEJAMENTO, 14</b>
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades, 14
6.1.1	Contexto (interno e externo) e necessidades e expectativas (internas e externas), 14
6.1.2	Aspectos ambientais e perigos ocupacionais (14001 e 45001), 15
6.1.3	Requisitos legais e outros requisitos (14001 e 45001), 15
6.1.4	Planejamento de Ações (14001 e 45001), 15
6.2	Objetivos do sistema de gestão integrado e planejamento para alcançá-los, 15
6.2.1	Objetivos ambientais e de saúde e segurança ocupacional (14001 e 45001), 16
6.2.2	Planejamento de ações para alcançar os objetivos ambientais e ocupacionais (14001 e 45001), 16
6.2.3	Indicadores de gestão e dos processos, 16
6.2.3.1	Indicadores de gestão, 17
6.2.3.2	Indicadores dos processos, 17

**6.2.3.3 Indicadores das atividades de apoio, 18**

**6.3 Planejamento de mudanças (9001), 19**

**7 APOIO, 19**

**7.1 Recursos, 19**

**7.1.2 Pessoas, 19**

**7.1.3 Infraestrutura, 19**

**7.1.4 Ambiente para a operação dos processos, 19**

**7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição, 19**

**7.1.6 Conhecimento organizacional, 19**

**7.2 Competência, 20**

**7.3 Conscientização, 20**

**7.4 Comunicação, 20**

**7.5 Informação documentada, 20**

**7.5.2 Criando e atualizando, 21**

**7.5.3 Controle da informação documentada, 21**

**8 OPERAÇÃO, 21**

**8.1 Planejamento e controle operacionais (9001, 14001 e 45001), 21**

**8.1.2 Eliminação de perigos e redução de riscos de saúde e segurança ocupacional (45001), 22**

**8.1.3 Gestão de mudanças (45001), 22**

**8.1.4 Aquisição (14001 e 45001), 22**

**8.1.4.1 Procedimentos e requisitos para aquisição, 22**

**8.1.4.2 Contratados, 22**

**8.1.4.3 Terceirização, 23**

**8.2 Preparação e resposta a emergências (14001 e 45001), 23**

**8.2 Requisitos para produtos e serviços (9001), 23**

**8.2.1 Comunicação com o cliente, 23**

**8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços, 23**

**8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços, 24**

**8.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços, 24**

**8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços, 24**

**8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente, 24**

**8.5 Produção e provisão de serviço, 25**

**8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço, 25**

**8.5.2 Identificação e rastreabilidade, 25**

**8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos, 25**

**8.5.4 Preservação, 25**

**8.5.5 Atividades pós-entrega, 25**

**8.5.6 Controle de mudanças, 26**

**8.6 Liberação de produtos e serviços, 26**

**8.7 Controle de saídas não conformes, 26**

**9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, 26**

**9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação, 26**

**9.1.2 Satisfação do cliente (9001), 26**

**9.1.2 Avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos (14001 e 45001), 26**

**9.1.3 Análise e avaliação da conformidade, 26**

**9.2 Auditoria interna, 27**

**9.3 Análise crítica pela direção, 27**

**10 MELHORIA, 27**

**10.2 Não conformidade, incidente e ação corretiva, 27**

**10.2.1 Não conformidade, 27**

**10.2.2 Incidente, 27**

**10.2.3 Ação corretiva, 28**

**10.3 Melhoria contínua, 28**

**11 CONTROLE DE ALTERAÇÕES, 28**

## 1 INTRODUÇÃO

Este manual contém os elementos fundamentais do Sistema de Gestão Integrado 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 itemização 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 INTEGRADO (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 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, ISO 45001 e ISO/IEC 17025, que servem como referência para a implantação e manutenção do sistema.

**Nota:** Os requisitos da norma ISO/IEC 17025 são atendidos, conforme estrutura definida no MSI-002 (Manual do Sistema de Gestão - Serviços de Calibração RBC).

## 3 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

### 3.1 MISSÃO (DC-020)

Fornecer soluções - produtos e serviços - que atendam às necessidades de pesagem, cubagem, fatiamento de frios e etiquetagem eletrônica, com ou sem gerenciamento e automação, permitindo aos clientes que operem com menor custo de propriedade, criando valor para eles, para a Toledo do Brasil, seus colaboradores, investidores, parceiros comerciais, provedores externos e para a sociedade em geral.

### 3.2 VISÃO (DC-021)

Continuar sendo a empresa líder no mercado brasileiro de pesagem, cubagem, fatiamento de frios e etiquetagem eletrônica, atendendo às necessidades dos clientes, servindo soluções de qualidade, e sendo, progressivamente, mais eficiente e lucrativa.

### 3.3 MANUAL DE INTEGRIDADE (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](http://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.

### 3.4 VALORES (DC-008)

#### **PARA COM SEUS PARCEIROS**

conduzir seus negócios dentro do mais alto padrão de ética.

#### **PARA COM SEUS CLIENTES**

fornecer produtos e serviços sem defeitos, no prazo, para os clientes.

#### **PARA COM SEUS COLABORADORES**

proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso  
promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores  
estimular a comunicação  
ouvir com atenção e espírito desarmado  
incentivar a participação dos colaboradores na solução de problemas  
ser transparente na divulgação das decisões tomadas  
dar instruções de forma clara e objetiva  
adotar um estilo de liderança democrática, liberal ou autocrática  
não deixar espaços vazios

## 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 também 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 <b>Toledo do Brasil Indústria de Balanças</b> <sup>①</sup> <b>Ltda.</b> (Toledo do Brasil) é a empresa líder na área de pesagem no país. Com faturamento anual em 2022 de R\$ 723 milhões, líquido de impostos, investe continuamente em pesquisa, projeto, fabricação, atendimento, suporte técnico e serviços para atender às mais variadas necessidades de pesagem, incluindo gerenciamento e automação dos processos de pesagem e de cubagem. Fornece hardware, software e serviços em pesagem, fatiadores de frios e etiquetas eletrônicas para o comércio varejista.
Localização	A Toledo do Brasil possui uma fábrica em São Bernardo do Campo, SP e 23 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.
Colaboradores	Emprega cerca de 1.600 colaboradores, sendo mais de 400 técnicos de serviços, entre os quais cerca de 100 técnicos residentes em cidades onde não há filiais. Além disso, conta com mais de 2.000 revendedores e aproximadamente 500 oficinas técnicas autorizadas.
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 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.

① **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.

Engenharia/ERP	<p>A equipe da engenharia de desenvolvimento tem mais de 100 engenheiros e técnicos especializados, que trabalham para a Toledo do Brasil.</p> <p>O investimento médio anual em Projeto e Desenvolvimento foi 4,3% do faturamento de 2018 a 2022.</p> <p>O Sistema de Gestão Integrado da Toledo do Brasil tem como base o SAP ERP.</p>
Marca Prix	<p>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.</p>
Assistência Técnica	<p>A Toledo do Brasil orgulha-se de sua organização de Assistência Técnica, a única que atende todo o Brasil, com mais de 400 técnicos próprios, treinados no Centro de Treinamento da matriz. Equipados com veículos de atendimento, eles estão lotados em 23 filiais, instalando e mantendo todo equipamento fornecido, por chamado ou por contrato com visitas periódicas. A Toledo do Brasil possui 65 caminhões de calibração para balanças rodoviárias e mantém pesos-padrão 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.</p> <p>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 atender 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..</p>
Vendas	<p>Atuam como consultores de pesagem mais de 130 profissionais de vendas, cerca de 20 engenheiros e analistas de soluções da Toledo do Brasil e ainda os vendedores dos seus mais de 2.000 revendedores, aptos a auxiliar os clientes na correta escolha e operação das soluções de pesagem.</p>
Exportação	<p>A Toledo do Brasil exporta em torno de US\$ 2 milhões por ano, principalmente para a América Latina e África.</p>
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"> <li>• <b>ABM COMPANY S.R.L.</b> - Fatiadores de frios Milão, Itália</li> <li>• <b>DATALOGIC S.p.A</b> - Balanças com scanners ("Scanner Scales") e leitores de códigos de barras Bolonha, Itália</li> <li>• <b>MEASUREMENT SYSTEMS INTERNATIONAL</b> - Balanças para pontes rolantes e talhas Seattle, Washington, EUA</li> <li>• <b>METTLER-TOLEDO AG</b> - Balanças, terminais e células de carga Greifensee, Suíça</li> <li>• <b>METTLER-TOLEDO CARGOSCAN AS</b> - Equipamento de dimensionamento (peso cubado) Oslo, Noruega</li> <li>• <b>PRICER AB</b> - Etiquetas eletrônicas para gôndola, prateleira e porta paletes Estocolmo, Suécia</li> <li>• <b>RADWAG Balances and Scales</b> - Balanças analíticas, de precisão e analisadores de umidade Radom, Polônia</li> <li>• <b>RAILWEIGHT - Weighing Products &amp; Systems</b> - Balança de pesagem dinâmica de trens Smethwick, West Midlands - Inglaterra</li> <li>• <b>SYSTEC (GmbH)</b> - Sistema de pesagem Colônia, Alemanha</li> <li>• <b>WIPOTEC GmbH</b> - Balanças verificadoras de alta precisão ("Checkweighers") Kaiserslautern, Alemanha</li> </ul>

#### 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 de seus clientes.

**Diagrama de Criação de Valor (DC-011)**



Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas
Clientes	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.
Investidores	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.
Colaboradores	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.
Provedores Externos	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.
Parceiros Comerciais	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.
Sociedade	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. 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). Além disso, os colaboradores são conscientizados a utilizar da melhor forma os insumos, a água e a energia elétrica.
Empresa	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).

### 4.3 Determinando o escopo do Sistema de Gestão Integrado

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<sup>②</sup> 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 20 filiais em todo o Brasil. Em 2023, pretendemos incluir 3 novas filiais na certificação: Sorriso-MT, Palmas-TO e Luís Eduardo Magalhães-BA.

O escopo dos sistemas de Gestão Ambiental e Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional se limita aos aspectos diretos e indiretos e aos perigos 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.

### CALIBRAÇÃO DE MASSA

Os Laboratórios de Calibração da Toledo do Brasil (matriz São Bernardo do Campo-SP e filial Lauro de Freitas-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.

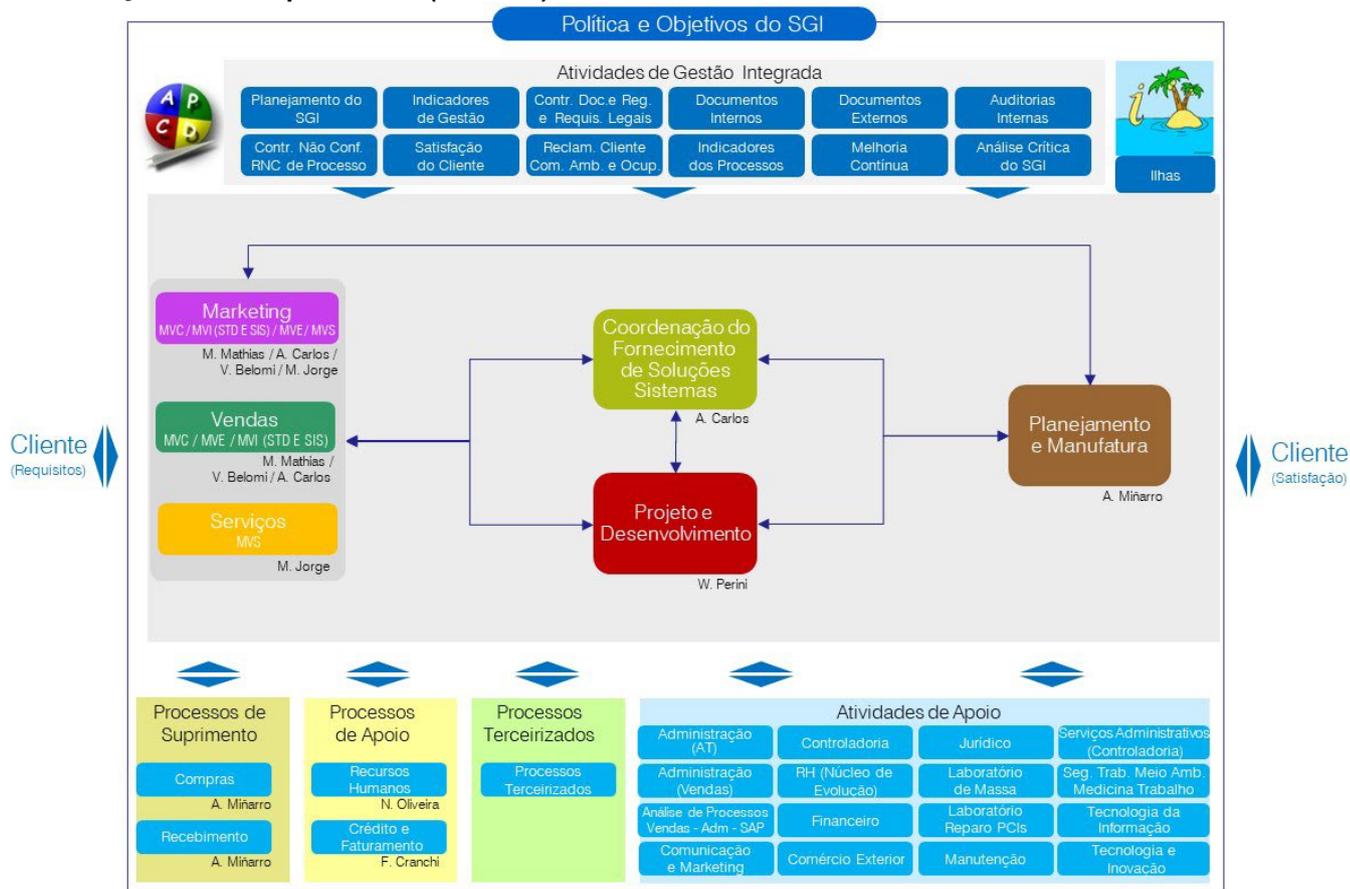
O Laboratório de Calibração Toledo do Brasil, localizado em Lauro de Freitas-BA, está integrado à Rede Brasileira de Calibração - RBC, na grandeza massa, conforme Acreditação número CAL 0658. É acreditado pela Cgcre a realizar calibração de pesos-padrão de 1g a 500kg.

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

<sup>②</sup> **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 Integrado e seus processos

##### 4.4.1 Interação entre os processos (FLX-006)



A interação entre os processos está complementada em seus respectivos macrofluxogramas.

##### 4.4.2 Responsáveis pelos processos/atividades

PROCESSO / ATIVIDADE	GESTOR
Marketing	Gerente de Marketing e Vendas Comercial e Comunicação e Marketing Gerente de Marketing e Vendas Industrial Gerente de Marketing e Vendas Serviços Gestor de Marketing e Vendas Exportação
Vendas	Gerente de Marketing e Vendas Comercial e Comunicação e Marketing Gerente de Marketing e Vendas Industrial Gerente de Marketing e Vendas Serviços Gestor de Marketing e Vendas Exportação Gerente Regional - Filial São Paulo (Tele vendas)
Projeto e Desenvolvimento	Gerente da Engenharia de Desenvolvimento e Engenharia da Qualidade
Planejamento e Manufatura	Gerente Industrial
Serviços	Gerente de Marketing e Vendas 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 Serviços
Coordenação do Fornecimento de Soluções Sistemas	Gerente de Marketing e Vendas Industrial
Suprimentos - Compras e Comércio Exterior	Gerente Industrial
Suprimentos - Recebimento	Gerente Industrial
Crédito e Faturamento	Gerente Financeiro e de Controladoria
Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos

Gestão Operacional (ISO 14001 e ISO 45001) Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, Medicina do Trabalho, SESMT*, CIPA e Brigada de Emergência	Gerente de Recursos Humanos
Gestão Integrada (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e 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) é composto por: 1 Médica do Trabalho, 1 Técnica de Enfermagem do Trabalho, 2 Auxiliares de Enfermagem, 1 Coordenador de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, 1 Engenheira de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, 3 Técnicos de Segurança do Trabalho e 1 Auxiliar Técnico de Segurança do Trabalho.

#### 4.4.3 Processos terceirizados (DC-025)

PROCESSO	CONTROLE	RESPONSÁVEL
Projeto Mecânico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta técnica/comercial da empresa contratada</li> <li>Acompanhamento do projetista responsável</li> </ul>	Engenharia de Desenvolvimento Soluções Especiais Projeto Mecânico - Glauco Freitas Engenharia de Produtos - Dulce Miyama
Desenvolvimento / Teste de Software de Produtos Standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório mensal de horas</li> <li>Verificação da operacionalidade</li> <li>Cronograma de acompanhamento do projeto</li> </ul>	Engenharia de Desenvolvimento Projeto de Software Aécio Carvalho
Instalação de Produtos Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório de serviço</li> </ul>	Marketing e Vendas Serviços Assistência Técnica Supervisores Técnicos de AT
Fabricação de Estruturas Metálicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspeção final no fornecedor</li> </ul>	Engenharia da Qualidade Controle da Qualidade Sérgio Vezaro
Montagem e Teste de PCAs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspeção de recebimento</li> <li>Teste funcional no produto</li> <li>Acompanhamento estatístico</li> </ul>	Manufatura Laboratório de Reparo de Placas Vander Camargo
Pintura Especial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspeção final no fornecedor</li> </ul>	Engenharia da Qualidade Controle da Qualidade Sérgio Vezaro
Projeto de Obra Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta técnica/comercial da empresa contratada</li> <li>Acompanhamento do projetista responsável</li> </ul>	Engenharia de Desenvolvimento Projeto Produtos Standard Modificados Glauco Freitas
Cálculo de Elementos Finitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta técnica/comercial da empresa contratada</li> <li>Acompanhamento estatístico dos resultados</li> </ul>	Engenharia de Desenvolvimento Engenharia de Produtos Dulce Miyama
Detalhamento / Desenhos dos Projetos Mecânicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório mensal de horas</li> <li>Cronograma de acompanhamento do projeto</li> </ul>	Engenharia de Desenvolvimento Engenharia de Produtos Dulce Miyama Projeto Produtos Standard Modificados Glauco Freitas
Projeto Executivo de Produto via Contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta técnica/comercial da empresa contratada</li> <li>Acompanhamento do projetista responsável</li> </ul>	Engenharia de Desenvolvimento Projetos Elétricos Paulo Mathias
Projeto de Hardware / Elétrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta técnica/comercial da empresa contratada</li> <li>Acompanhamento do projetista responsável</li> </ul>	Engenharia de Desenvolvimento Projeto Elétrico - Marcos Aloísio Gestão de Projetos - Almir Silva
Instalação de Produtos Standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de oficina técnica autorizada</li> <li>Treinamento técnico</li> <li>Visitas do RPS</li> </ul>	MVS e MVC Mário Jorge e Michel Mathias
Montagem de Cabos Rodoviários e Módulos Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspeção de recebimento</li> <li>Teste funcional no produto</li> <li>Acompanhamento estatístico</li> </ul>	Engenharia da Qualidade Controle da Qualidade Sérgio Vezaro
Montagem de Células de Carga	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificação antes do ajuste da célula de carga</li> <li>Teste funcional no produto</li> <li>Acompanhamento estatístico</li> </ul>	Manufatura Montagem de Célula de Carga Vander Camargo
Montagem de Mecanismos de Impressão	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspeção de recebimento</li> <li>Teste funcional no produto</li> <li>Acompanhamento estatístico</li> </ul>	Engenharia da Qualidade Controle da Qualidade Sérgio Vezaro

## **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.

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrado

#### **5.1.1 Sistema de Gestão integrado e ESG - Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança)**

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

- assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão Integrado 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 e PR-2030.
- garantir a certificação, a acreditação e a manutenção do Sistema de Gestão Integrado, 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 Integrado.
- pesquisar e implantar técnicas e conceitos de Gestão da Qualidade, Ambiental e Ocupacional consagrados internacionalmente ou de requisitos governamentais.
- reportar à alta direção o desempenho do Sistema de Gestão Integrado 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 Integrado 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.

PSI-047 - Sistema de Medição da Satisfação dos Clientes

## 5.2 Política e Objetivos do SGI (DC-005)

A alta direção da Toledo do Brasil define e documenta a Política e os Objetivos do Sistema de Gestão Integrado, 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 INTEGRADO

## POLÍTICA

Satisfazer a necessidade dos clientes, fornecendo soluções por meio de produtos e serviços de qualidade.

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 clientes, provedores externos, parceiros comerciais, colaboradores, investidores e para a sociedade.

## OBJETIVOS

- › Satisfazer os clientes;
- › Valorizar os colaboradores;
- › Operar em ambiente seguro e saudável;
- › Remunerar o capital empregado;
- › Aprimorar o Sistema de Gestão Integrado;
- › 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](http://toledobrasil.com).

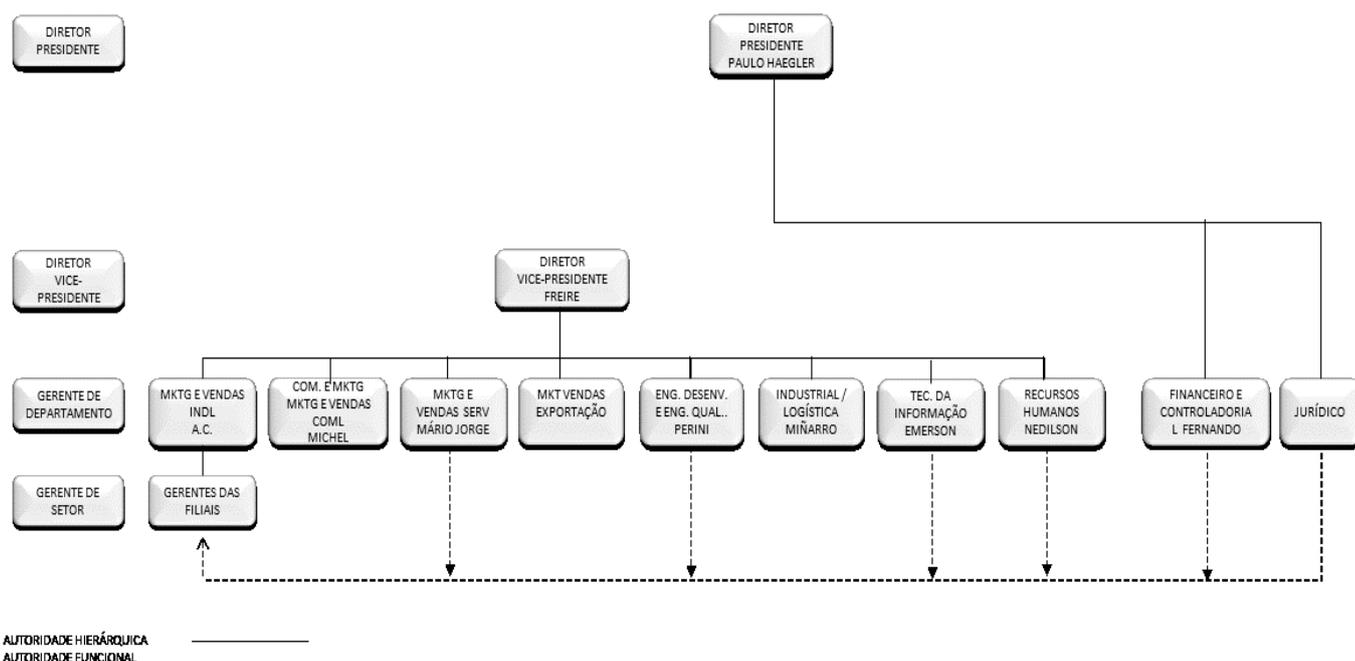
## 5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

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.

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 removidos ou minimizados.

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.

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

DC-004 - Manual de Integridade

Relatório de Análise Crítica do SGI

## 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.

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrado

PSI-092 - Conhecimento Organizacional

PSI-093 - Gerenciamento de Mudanças

### **6.1.2 Aspectos ambientais e perigos ocupacionais (14001 e 45001)**

A Toledo do Brasil possui metodologia para determinação de seus aspectos ambientais, 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.

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.

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 ambientais e perigos 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 situações de emergência; integrando e implementando ações nos processos de seu sistema de gestão ambiental e ocupacional, ou outros processos do negócio.

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 Integrado

## **6.2 Objetivos do sistema de gestão integrado 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.

IND-040 e IND-041 - Indicadores de Gestão e Indicadores dos Processos

Com base nas informações dos responsáveis pelos vários processos e atividades do SGI, é elaborado o Relatório de Análise Crítica, cujo conteúdo é o seguinte:

### **Entradas**

- a) Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção
- b) Mudanças relacionadas a questões internas e externas pertinentes para o Sistema de Gestão Integrado
  - Mudanças em necessidades e expectativas das partes interessadas, incluindo os requisitos legais e outros requisitos
  - Atendimento aos requisitos legais e outros requisitos
  - Mudanças nos aspectos ambientais significativos
  - Mudanças nos perigos e riscos ocupacionais significativos
  - Mudanças em riscos e oportunidades
- c) Desempenho e Eficácia do Sistema de Gestão Integrado
  - Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes
  - Extensão na qual os objetivos da qualidade, ambiental e ocupacional foram alcançados
  - Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços
  - Não conformidades, incidentes, ações corretivas e melhoria contínua
  - Resultados de monitoramento e medição
  - Resultados de auditoria
  - Desempenho de provedores externos
  - Consulta e participação dos trabalhadores
  - Comunicações relevantes com as partes interessadas
- d) Suficiência de recursos

- e) Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades
- f) Oportunidades para melhoria contínua

#### **Saídas**

- a) Oportunidades para Melhoria Contínua
- b) Qualquer necessidade de mudanças no Sistema de Gestão Integrado
- c) Necessidade de recursos

#### **Outros Assuntos**

- a) Programa 5S
- b) Direcionamento estratégico da Toledo do Brasil

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

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrado  
Relatório de Análise Crítica do SGI

#### **6.2.1 Objetivos ambientais e de saúde e segurança ocupacional (14001 e 45001)**

Todas as atividades de interesse ambiental gerenciadas pela Toledo do Brasil estão relacionadas no LAIA - Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais. Em função da diversidade do escopo de serviços realizados pela Toledo do Brasil, os impactos ambientais são identificados e divulgados aos colaboradores.

Outros documentos integram a documentação da Gestão Ambiental.

Todas as atividades de saúde e segurança no trabalho gerenciadas pela Toledo do Brasil estão relacionadas no LPRO - Levantamento de Perigos e Riscos Ocupacionais. Em função da diversidade do escopo de serviços realizados pela Toledo do Brasil, existem diversos perigos e, como consequência, há riscos. Estes são identificados e divulgados aos colaboradores.

Para os perigos que necessitam de controle, são estabelecidos o tipo de monitoramento, a frequência, os responsáveis e os parâmetros a serem acompanhados. Há sistemática definida para identificação e pontuação dos perigos e riscos.

PSI-021- Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais

PSI-043 - Definição de Objetivos e Metas Ambientais e Ocupacionais

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

PSI-088 - Identificação de Perigos e Riscos Ocupacionais

#### **6.2.2 Planejamento de ações para alcançar os objetivos ambientais e ocupacionais (14001 e 45001)**

Ao planejar como alcançar seus objetivos ambientais e ocupacionais, a Toledo do Brasil determina o que será feito, que recursos serão utilizados, quem será responsável, quando o trabalho será concluído, como os resultados serão avaliados (incluindo indicadores para monitorar o progresso em direção ao alcance dos seus objetivos ambientais e ocupacionais mensuráveis).

A Toledo do Brasil considera como as ações para alcançar seus objetivos ambientais e ocupacionais podem ser integradas aos processos de negócios da organização.

PSI-043 - Definição de Objetivos e Metas Ambientais e Ocupacionais

#### **6.2.3 Indicadores de gestão e dos processos**

Para atendimento à Política e aos Objetivos do SGI, são definidos os indicadores de gestão (vide item 6.2.3.1) 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.

### 6.2.3.1 Indicadores de gestão (IND-040)

Objetivos	Indicadores de Gestão e Metas
Satisfazer os clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-039 - <u>Nível de Satisfação dos Clientes Externos - Pesquisa Online Ativa (meta atual: 80%)</u></li> </ul>
Valorizar os colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-022 - <u>Índice de Participação da Toledo nos Custos com Benefícios Sociais (meta: 85%)</u></li> <li>IND-023 - <u>Nível de Satisfação dos Colaboradores com relação às Refeições Servidas - Sodexo/Puras (meta: 80%)</u></li> </ul>
Operar em ambiente seguro e saudável	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-028 - <u>Índice de Incidentes no Trabalho - com e sem afastamento (meta: zero incidente)</u></li> <li>IND-029 - <u>Índice de Incidentes no Trajeto - com e sem afastamento (meta: zero incidente)</u></li> <li>IND-024 - <u>Índice Médico de Absenteísmo (meta: &lt;2%)</u></li> </ul>
Remunerar o capital empregado	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-001 - <u>Gerenciamento da Criação de Valor Toledo do Brasil - ROCE - <b>privativo da empresa</b></u></li> </ul>
Aprimorar o Sistema de Gestão Integrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-014 - <u>Percentual de OVs Atendidas no Prazo - Linha Standard (meta: 95%)</u></li> <li>IND-015 - <u>Percentual de OVs e Contratos Atendidos no Prazo - Linha Sistemas (meta: 95%)</u></li> <li>IND-034 - <u>Acompanhamento do Cumprimento dos Prazos Estabelecidos - Linha Serviços - OSI01, OSI02 e OSI03 (meta: 95%)</u></li> <li>IND-006 - <u>Índice de Produtos Defeituosos - Linhas: Comercial e Industrial - <b>privativo da empresa</b></u></li> <li>IND-007 - <u>Percentual de Conformidade - Programa 5S (meta: 100%)</u></li> </ul>
Proteger o meio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-027 - <u>Consumo de Energia Elétrica por Produto Produzido (meta: 22kWh/produto produzido)</u></li> <li>IND-026 - <u>Consumo de Água por Refeição (meta: 17L/refeição)</u></li> <li>IND-025 - <u>Consumo de Água por Colaborador (meta: 650L/colaborador)</u></li> </ul>

### 6.2.3.2 Indicadores dos processos (IND-041)

Processo	Objetivos	Indicadores e Metas
Marketing	Identificar oportunidades, especificar as soluções e satisfazer o cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-021 - <u>Vendas por Filial (meta: conforme plano) - <b>privativo da empresa</b></u></li> <li>IND-019 - <u>Gastos de Comunicação com o Mercado (meta: conforme plano) - <b>privativo da empresa</b></u></li> </ul>
Vendas	Vender soluções que criem valor para os clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-020 - <u>Vendas por Mercado (meta: conforme plano) - <b>privativo da empresa</b></u></li> </ul>
Serviços	Prestar serviços de assistência técnica em equipamentos de pesagem e seus acessórios, de clientes com ou sem contrato de manutenção; locar equipamentos e fornecer peças e pesos-padrão	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-021 - <u>Vendas por Filial (meta: conforme plano) - <b>privativo da empresa</b></u></li> <li>IND-035 - <u>Garantia de Serviço da Assistência Técnica (meta: 0,50%)</u></li> <li>IND-036 - <u>Nível de Satisfação dos Clientes Externos - Contratos de Manutenção (meta: 80%)</u></li> <li>IND-037 - <u>Nível de Satisfação dos Clientes Externos - Locações (meta: 80%)</u></li> <li>IND-038 - <u>Nível de Satisfação dos Clientes Externos - Venda de Peças e Pesos-padrão (meta: 80%)</u></li> <li>IND-034 - <u>Acompanhamento do Cumprimento dos Prazos Estabelecidos - Linha Serviços - OSI01, OSI02 e OSI03 (meta: 95%)</u></li> </ul>
Projeto e Desenvolvimento	Criar soluções com qualidade e que atendam às necessidades identificadas no mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>IND-004 - <u>Índice dos Prazos de Desenvolvimento dos Projetos (limite: 1,40%)</u></li> <li>IND-003 - <u>Índice de Qualidade dos Projetos Standard (limite: 0,8%)</u></li> <li>IND-005 - <u>Índice dos Prazos de Liberação dos Projetos via Contrato Standard (limite: 3,5 dias)</u></li> <li>IND-002 - <u>Índice de Qualidade dos Projetos Liberados via Contrato/OV (limite: 13,5%)</u></li> </ul>

### 6.2.3.2 Indicadores dos processos e das atividades de apoio (IND-041)

Processo	Objetivos	Indicadores e Metas
<b>Coordenação do Fornecimento de Soluções Sistemas</b>	Planejar e produzir soluções que atendam aos requisitos do cliente no prazo e com a qualidade e custos estabelecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>IND-015 - Percentual de Ovs e Contratos Atendidos no Prazo - Sistemas (meta:95%)</u></li> </ul>
<b>Planejamento e Manufatura</b>	Fornecer soluções no prazo e com a qualidade especificada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>IND-014 - Percentual de OVs Atendidas no Prazo - Linha Standard (meta: 95%)</u></li> <li>• <u>IND-017 - Índice de Produto Não Conforme na Inspeção Final (limite: 1,5%)</u></li> <li>• <u>IND-016 - Percentual de OVs Atendidas no Prazo - Linha Serviços (meta: 95%)</u></li> </ul>
<b>Compras</b>	Garantir que os itens comprados sejam entregues dentro do tempo de ressuprimento previsto nos parâmetros de planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>IND-013 - Performance do Desempenho dos Fornecedores Nacionais - Cumprimento do Prazo de Entrega (meta: 85%)</u></li> </ul>
<b>Recebimento</b>	Disponibilizar o produto adquirido para a produção no menor tempo possível e de acordo com as especificações definidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>IND-009 - Tempo Médio de Inspeção (meta: 4 dias)</u></li> <li>• <u>IND-008 - Percentual de Lotes Inspeccionados em até 4 dias (meta: 55%)</u></li> <li>• <u>IND-010 - Tempo Médio de Inspeção de Itens com Prioridade (meta: 6 horas)</u></li> </ul>
<b>Crédito e Faturamento</b>	Medir a qualidade da análise de crédito dos clientes e dos serviços de cobrança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>IND-011 - Índice de Atraso de Pagamento dos Clientes - títulos vencidos até 30 dias (meta: 4%)</u></li> <li>• <u>IND-012 - Índice de Atraso de Pagamento dos Clientes - títulos vencidos (meta: 9%)</u></li> </ul>
<b>Recursos Humanos</b>	<p>Atrair, reter e desenvolver profissionais;</p> <p>assegurar que os benefícios sejam adequados e contribuam para uma melhor qualidade de vida;</p> <p>consultar e contar com a participação dos colaboradores;</p> <p>garantir a integridade dos colaboradores com relação à saúde e segurança no trabalho;</p> <p>eliminar os perigos e reduzir os riscos de saúde e segurança ocupacional;</p> <p>proteger o meio ambiente;</p> <p>atender a legislação e agir com responsabilidade social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>IND-033 - Índice de Eficácia na Contratação (meta: 70%)</u></li> <li>• <u>IND-032 - Índice de Eficácia dos Treinamentos (meta: 2021 = 70% e meta: 2022 = 85%)</u></li> <li>• <u>IND-022 - Índice de Participação da Toledo nos Custos com Benefícios Sociais (meta: 85%)</u></li> <li>• <u>IND-023 - Nível de Satisfação dos Colaboradores com relação às Refeições Servidas – Sodexo/Puras (meta: 80%)</u></li> <li>• <u>IND-028 - Índice de Incidentes no Trabalho - com e sem afastamento (meta: zero incidente)</u></li> <li>• <u>IND-029 - Índice de Incidentes no Trajeto - com e sem afastamento (meta: zero incidente)</u></li> <li>• <u>IND-024 - Índice Médico de Absenteísmo (meta: &lt;2%)</u></li> <li>• <u>IND-027 - Consumo de Energia Elétrica por Produto Produzido (meta: 22kWh/produto produzido)</u></li> <li>• <u>IND-026 - Consumo de Água por Refeição (meta: 17L/refeição)</u></li> <li>• <u>IND-025 - Consumo de Água por Colaborador (meta: 650L/colaborador/mês)</u></li> <li>• <u>IND-030 - Indicadores Gestão Ambiental (3 indicadores)</u></li> <li>• <u>IND-031 - Indicadores Gestão Ocupacional (3 indicadores)</u></li> </ul>

### 6.2.3.3 Indicadores das atividades de apoio

Atividade de Apoio	Objetivos	Indicadores e Metas
<b>Laboratório de Reparo de PCs</b>	Reparo, retrabalho, teste e atualização (software e hardware) de PCs para suprir a necessidade da Assistência Técnica e da Produção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>IND-018 - Índice de Atendimento (até 5 dias) das Ordens de Serviço da AT (Oficina Interna) - meta: 90%</u></li> </ul>

### **6.3 Planejamento de mudanças (9001)**

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.

PSI-093 - Gerenciamento de Mudanças

## **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 situações de emergência 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.

DC-004 - Manual de Integridade

Canal de Integridade ([prix.ind.br/CanalDeIntegridade](http://prix.ind.br/CanalDeIntegridade))

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

PSI-084 - Auditorias Internas do Programa 5S

PSI-085 - 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.

PSI-005 - Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento

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

#### **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.

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 Recursos Humanos.

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

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 também 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.

PSI-022 - Competência, Treinamento e Conscientização

## 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 Integrado, 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).

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](http://prix.ind.br/CanalDeIntegridade))

## 7.5 Informação documentada

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

- Manual do Sistema de Gestão Integrado (MSI):** documento que demonstra como está estruturado o Sistema de Gestão Integrado 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 Integrado (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.).

- e) **Demais documentos:** todo e qualquer documento, interno ou externo, cuja falta ou obsolescência possa gerar não conformidade aos processos do SGI.
- f) **Registro:** documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas ou de resultados alcançados.

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 e gerência 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.

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 reprovadas pelas mesmas funções que as aprovaram originalmente.

Tanto a informação documentada interna quanto a externa do Sistema de Gestão Integrado 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.

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 (9001, 14001 e 45001)

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.

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.

DC-004 - Manual de Integridade

Canal de Integridade ([prix.ind.br/CanalDeIntegridade](http://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 (45001)

Com o objetivo de melhorar a saúde e a segurança ocupacional no trabalho, a Toledo do Brasil minimiza a introdução de novos 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 perigos e riscos de saúde e segurança ocupacional

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.

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 (14001 e 45001)

#### 8.1.4.1 Procedimentos e requisitos para aquisição

A Toledo do Brasil estabelece e mantém procedimentos para determinar, avaliar os aspectos e impactos ambientais, eliminar 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 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.

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

#### **8.2 Preparação e resposta a emergências (14001 e 45001)**

A Toledo do Brasil possui procedimento documentado para avaliar e atender às situações de emergência.

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.

PSI-072 - Simulação de Emergência

PSI-089 - Preparação e Atendimento à Emergência

#### **8.2 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.

PSI-028 - Recebimento e Tratamento das Reclamações dos Clientes (Matriz SBC e Filiais)

PSI-042 - Acompanhamento e Cumprimento dos Prazos de Entrega e da Entrega de Serviços sem Defeito e Tratamento das Reclamações Recebidas dos Clientes

PSI-047 - Sistema de Medição da Satisfação dos Clientes

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 - Aprovação do Regulamento Técnico referente à Fabricação, Instalação e Utilização de 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

**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.

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.

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.

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.

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 dos mesmos 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.

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).

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.

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.

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 Ensaios

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.

#### **8.5.6 Controle de mudanças**

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.

#### **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.

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 integrado e para melhorar continuamente a eficácia do SGI.

#### **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 retém informação documentada adequada dos resultados.

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 Ensaio

##### **9.1.2 Satisfação do cliente (9001)**

Para a melhoria do desempenho do Sistema de Gestão Integrado, 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.

PSI-047 - Sistema de Medição da Satisfação dos Clientes

##### **9.1.2 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.

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 Integrado 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.

## 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 Integrado.

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, Gestora do SGI e ESG, Coordenador do Laboratório de Massa (calibração de balanças) e Gerente da Engenharia de Desenvolvimento e Engenharia da Qualidade para que as ações sejam tomadas sem demora, a fim de eliminar/prevenir novas ocorrências. Os registros são disponibilizados pelos auditores internos no SAP.

PSI-012 - Auditorias Internas do Sistema de Gestão Integrado

## 9.3 Análise crítica pela direção

A análise crítica do Sistema de Gestão Integrado 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 Gestora 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).

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrado

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.

PSI-012 - Auditorias Internas do Sistema de Gestão Integrado

PSI-028 - Recebimento e Tratamento das Reclamações dos Clientes

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

PSI-042 - Acompanhamento do Cumprimento dos Prazos de Entrega e da Entrega de Serviços sem Defeito e Tratamento das Reclamações Recebidas dos Clientes

PSI-055 - Controle de Produto Não Conforme

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

### 10.2.2 Incidente (45001)

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.

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.

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrado

PSI-012 - Auditorias Internas do Sistema de Gestão Integrado

PSI-028 - Recebimento e Tratamento das Reclamações dos Clientes

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

PSI-042 - Acompanhamento do Cumprimento dos Prazos de Entrega e da Entrega de Serviços sem Defeito e Tratamento das Reclamações Recebidas dos Clientes

PSI-047 - Sistema de Medição da Satisfação dos Clientes

PSI-055 - Controle de Produto Não Conforme

### 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 também 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.

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrado

## 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