

Plano de Comunicação FINE Facility Services

Data de atualização: 20/11/2021

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

Plano de Comunicação FINE Facility Services

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

Legenda

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

Legenda

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

Aprovado por: Raquel Oliveira