

# Sistema de Gestão Integrado

qualidade, meio ambiente, saúde & segurança





# Fornecendo recursos ao mundo

A missão da Veolia é fornecer recursos ao mundo, ajudando nossos clientes a enfrentar seus desafios ambientais e de sustentabilidade em energia, água e resíduos. Isso significa melhorar a eficiência energética dos clientes, melhor gerenciamento de água e efluentes e recuperando recursos de seus resíduos.

Visão da Veolia Water Technologies & Solutions	3
Nosso Comprometimento com o Cliente	4-5
A Organização da Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança	6
As Políticas de Qualidade e Meio Ambiente, Saúde & Segurança	7
Principais Processos da Empresa	8-11
Gestão de Riscos	12
Comunicação e Participação do Colaborador	13
O Sistema de Gestão Integrado	14-23



Encontre um contato perto de você visitando o nosso website [www.watertechnologies.com](http://www.watertechnologies.com) e clicando em “Contact Us.”  
\*A logomarca da SUEZ pode estar registrada em um ou mais países.

# Visão de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança

A Veolia's Water Technologies & Solutions está comprometida em alcançar a excelência em qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional.

Somos movidos por uma paixão pelo cumprimento de nossos compromissos. Dedicamo-nos a oferecer aos nossos clientes propostas da mais alta qualidade, atendimento ao cliente e capacidade de resposta às suas necessidades. Estamos comprometidos em resolver qualquer problema de forma transparente e honesta, com integridade inabalável.

A gestão e o controle dos riscos associados às instalações da Water Technologies & Solutions é nossa prioridade máxima no estabelecimento de uma cultura preventiva. Tomamos as medidas adequadas para prevenir lesões e doenças no local de trabalho, proporcionando aos colaboradores um ambiente de trabalho seguro e saudável. Avaliamos com precisão os riscos ambientais e asseguramos que os nossos sistemas de qualidade sejam eficazes e bem geridos.

Temos uma cultura positiva de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional. A melhoria do nosso sistema de gestão integrado é um esforço compartilhado entre os colaboradores e a equipe de gestão, em benefício de nossos colaboradores, nossos clientes e nosso planeta.





## Requisitos do Cliente

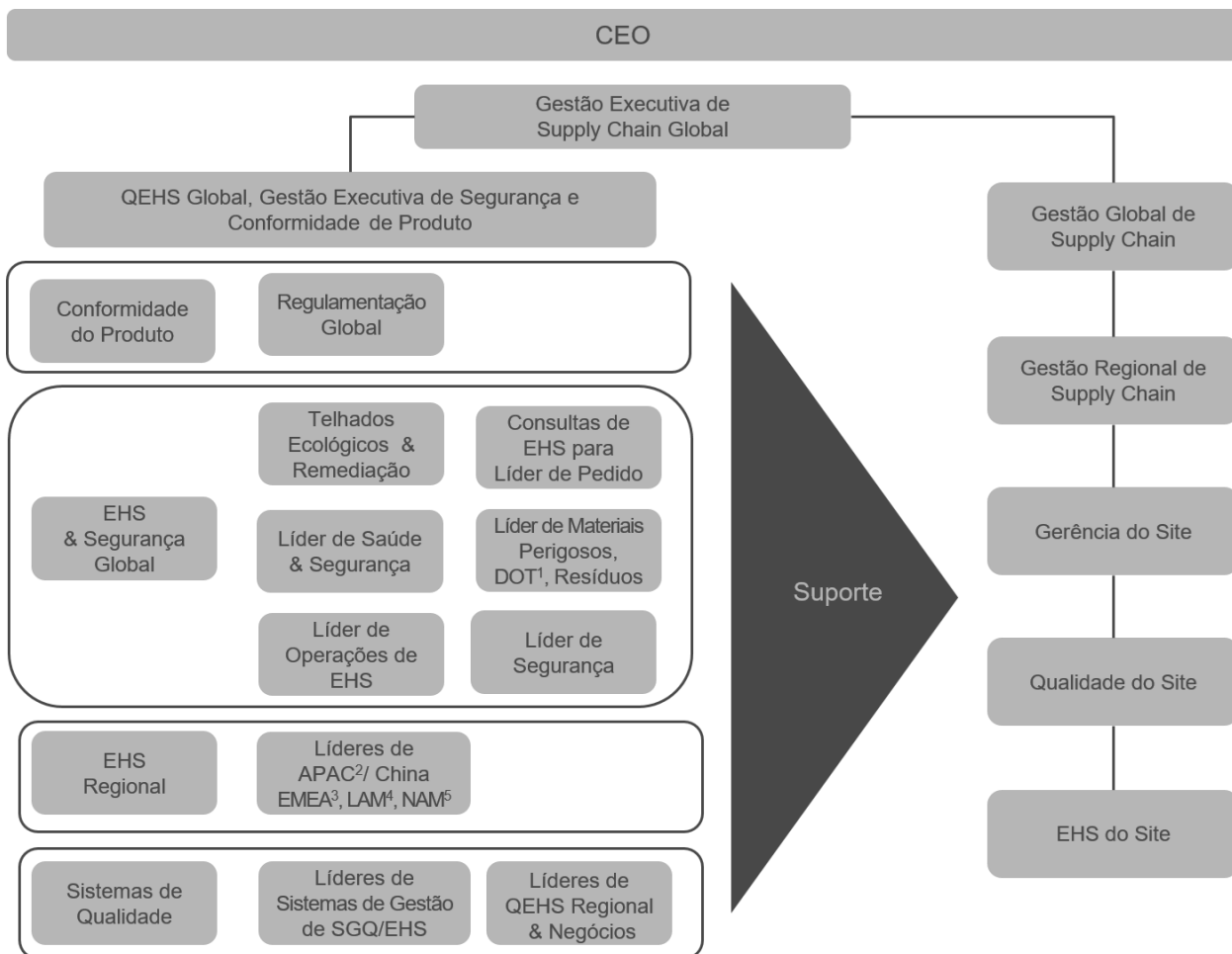
- A Water Technologies & Solutions entende os requisitos do cliente associados aos seus produtos e serviços, sua entrega e suporte contínuo.
- Isso vem de uma profunda compreensão das metas de negócios e obrigações regulatórias dos clientes, e do uso pretendido dos produtos e serviços.
- A WTS estabeleceu canais para a comunicação eficaz dos requisitos dos clientes, bem como de alterações, em toda a sua organização.



## Regulamentos e Normas

- Garantir a conformidade com os Regulamentos e Padrões aplicáveis de cada região onde seus produtos e serviços são fabricados ou operados, é de suma importância para a Water Technologies & Solutions.
- As equipes de gestão em todos os níveis do negócio estão engajadas em um processo de melhoria contínua de análise crítica do cenário regulatório e compreensão da aplicabilidade técnica, treinamento, auditoria e cumprimento rigoroso de políticas e procedimentos. Temos o objetivo final de garantir que os produtos e serviços estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis da região e do local onde estão sendo comercializados.
- A Water Technologies & Solutions entende que seus clientes contam com eles para fornecer produtos que estejam em conformidade, e está comprometida em atender essa expectativa.
- Todos os líderes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança em todas as áreas do negócio, estão engajados em um processo de melhoria contínua em relação ao meio ambiente e à saúde e segurança ocupacional. Usando orientação, exemplos de melhores práticas e mantendo-nos atualizados com quaisquer mudanças no cenário regulatório, garantimos que estamos em conformidade com os termos ou com o que fazemos e como o fazemos.

# A Organização da Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança



<sup>1</sup>DOT – Departamento de Transporte dos EUA


<sup>2</sup>APAC – Ásia-Pacífico

<sup>3</sup>EMEA – Europa, Oriente Médio e África

<sup>4</sup>LAM – América Latina


<sup>5</sup>NAM – América do Norte


# Políticas de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança


 **política da qualidade**  
Veolia Water Technologies & Solutions

Na Veolia Water Technologies & Solutions, estamos comprometidos a:

- Atender e exceder as expectativas do cliente
- Melhorar a satisfação e confiança de nossos clientes
- Entregar nossos produtos e serviços com Qualidade, no tempo requerido e em conformidade com todas as exigências regulatórias e contratuais
- Melhorar continuamente a Qualidade de nossos produtos, serviços e processos
- Responder e resolver problemas de forma rápida e assertiva

  
Yuvbir Singh  
CEO, Veolia Water Technologies & Solutions  
Revision 002


 **política de ehs**  
Veolia Water Technologies & Solutions

 diversidade

Na Veolia Water Technologies & Solutions, estamos comprometidos com a melhoria contínua em nossos incidentes Journey to Zero ao:

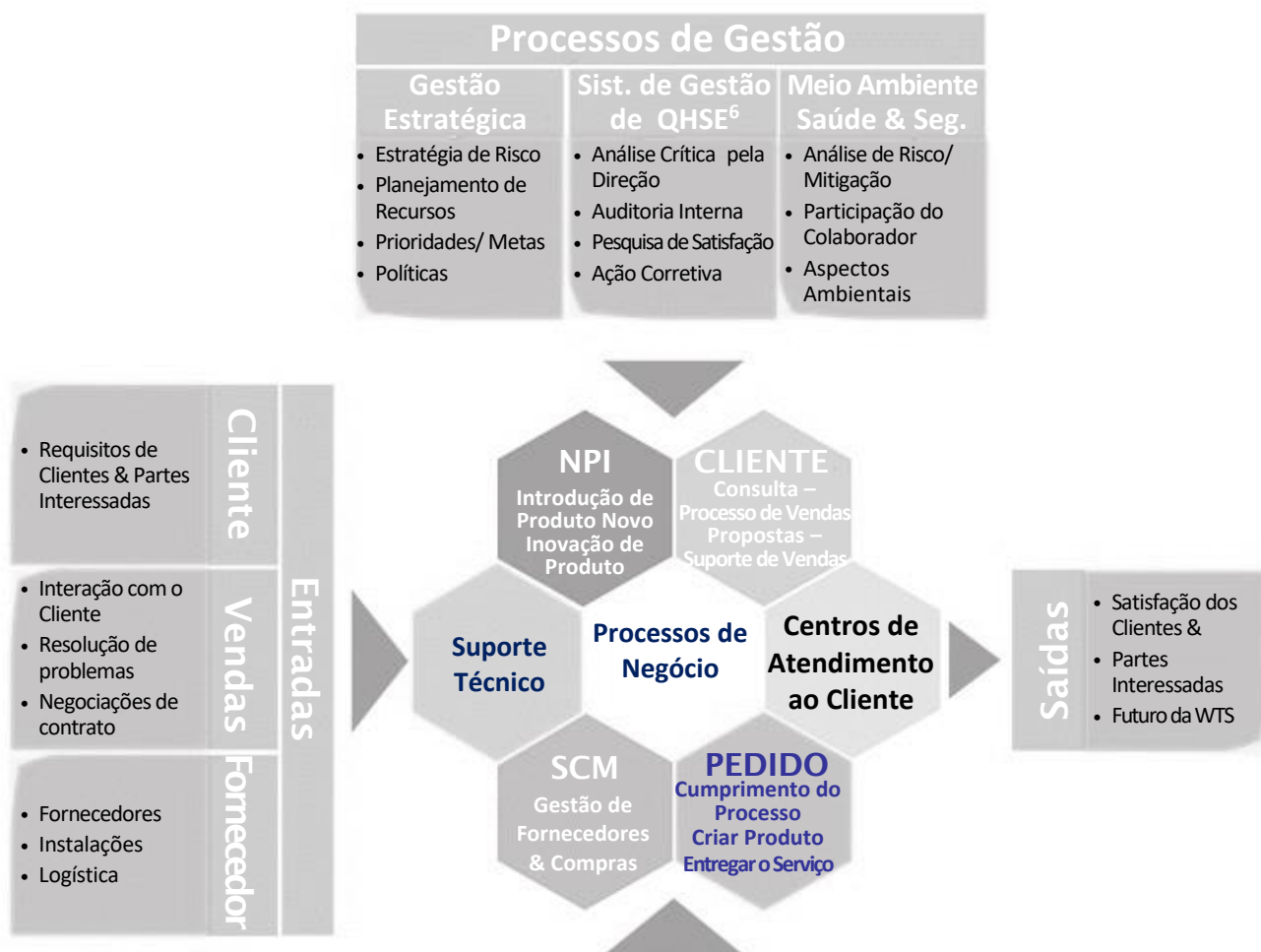
- Alcançar a excelência ambiental, de saúde e segurança
- Estar em conformidade com as leis, regulamentos e normas de EHS aplicáveis
- Proporcionar aos funcionários um ambiente de trabalho seguro e saudável
- Considerar os impactos do EHS em todas as estratégias e iniciativas de negócios da Veolia WTS
- Gerenciar e controlar os riscos das instalações, produtos, serviços e atividades da Veolia WTS
- Proteger o meio ambiente, reduzindo o uso de materiais tóxicos e perigosos, prevenindo a poluição e, conservando, recuperando e reciclando materiais
- Continuar a melhoria do nosso sistema e desempenho de EHS como parte integrante da estratégia e ritmo operacional, envolvendo toda a linha gerencial
- Eliminar os perigos e reduzir os riscos de saúde e segurança ocupacional enfrentados por nossos funcionários
- Impulsionar a comunicação, a consulta e a participação com os nossos funcionários e representantes dos funcionários, conforme aplicável, sobre as questões que lhes dizem respeito
- Relatar e auditar nosso desempenho de EHS para aprimorar nossa responsabilidade
- Motiviar e envolver todos os funcionários em nosso programa de treinamento em saúde e segurança
- Implementar nossas 12 Regras que Salvam Vidas para evitar acidentes graves

A Veolia Water Technologies & Solutions se esforçará para evitar impactos adversos e danos ao meio ambiente e às comunidades em que fazemos negócios. Nossos programas combinam uma liderança clara da administração, a participação de todos os funcionários, funções, contratados e o uso de tecnologia apropriada no desenvolvimento e distribuição dos produtos e serviços da Veolia WTS.

  
Yuvbir Singh  
CEO, Veolia Water Technologies & Solutions  
Revision 002



# Principais Processos da Empresa



Processos de Cumprimento			
<b>CMS</b>	<b>Sistemas de Engenharia</b>	<b>Sistemas de Engenharia</b>	<b>Sistemas de Engenharia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluções para Monitoramento de Produtos Químicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Produtos</b></li> <li>F&amp;M</li> <li>ROED</li> <li>UFMBR</li> <li>AI &amp; PD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projetos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviços</li> <li>O&amp;M</li> </ul>

Processos de Suporte					
<b>Marketing</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Tecnologia da Informação</b>	<b>Finanças</b>	<b>Excelência Operacional</b>	<b>Jurídico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise de Mercado</li> <li>Gestão de Produto</li> <li>Comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carreira</li> <li>Competência</li> <li>Talent up</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rede</li> <li>Gestão de Dados</li> <li>Segurança de TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controle Financeiro</li> <li>Controle Interno</li> <li>Contabilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhoria Interativa</li> <li>DMAIC/ LSS</li> <li>Mentoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato</li> <li>Litígio</li> <li>Propr. Intelectual</li> <li>Regulatório</li> <li>Conformidade</li> </ul>

<sup>6</sup>QHSE – Qualidade, Saúde, Segurança e Meio Ambiente

# Processo de Consulta de Cliente a Vendas

O Processo de Consulta de Cliente a Vendas da Water Technologies & Solutions fornece um método padrão consistente para o desenvolvimento de oportunidades comerciais. O processo de análise de risco incluso garante um equilíbrio entre os requisitos do cliente e as competências da Veolia, e a capacidade de gerir qualquer risco identificado.

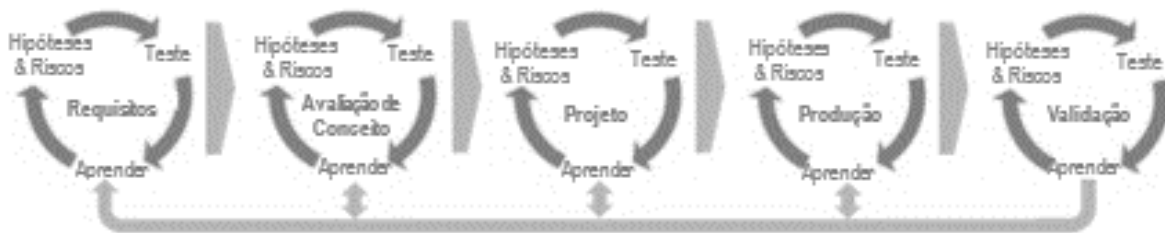
- O Processo de Consulta de Cliente a Vendas inclui:
  - Identificação e triagem de oportunidades;
  - Avaliação do pedido de cotação do cliente e resposta da Veolia;
  - Avaliação de risco e aprovação da proposta inicial;
  - Negociação de escopo, preço e aprovação de termos;
  - Processo de *Hand-off* até Atendimento de Pedidos.

## Processo de Atendimento de Pedidos

O processo de Atendimento de Pedidos abrange a execução de um contrato de vendas a partir do momento em que o pedido é iniciado até o momento em que o pagamento final é recebido.

- O Processo de Atendimento de Pedidos inclui:
  - Alocação de recursos, incluindo definição técnica detalhada, bem como planejamento e programação de equipamentos, materiais e recursos humanos.
  - Suprimento de recursos materiais para concluir o pedido.
  - Realização do produto para transformar os recursos adquiridos em produto final.
  - Atendimento incluindo a entrega do produto no local especificado pelo cliente e o cumprimento dos termos do contrato.
  - Recebimento do pagamento.
- Ao longo do processo, nosso sistema de gestão integrado utiliza pontos de controle para verificar e validar se os requisitos regulatórios, requisitos do cliente e do colaborador estão sendo atendidos.

# Introdução de Novos Produtos



- O Sistema Operacional de Introdução de Novos Produtos (NPI) é uma abordagem interativa e colaborativa de nível de negócios para criar novos produtos, serviços e soluções para nossos clientes. Abrange todo o ciclo de desenvolvimento de produtos, desde a identificação de uma nova oportunidade de negócio até a introdução pós-comercial. O Sistema Operacional NPI é flexível às necessidades exclusivas de cada projeto, sendo aplicado em todos os negócios, produtos e serviços da Water Technology & Solutions.
- Existem equipes de execução para todos os programas definidos. As equipes são responsáveis pelo cumprimento de todos os objetivos técnicos do produto e de meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, e comerciais, incluindo:
  - Atendimento aos cronogramas de desenvolvimento de produto e introdução no mercado;
  - Desempenho do produto, custo do programa, custo do produto, e objetivos financeiros;
  - Verificação e validação efetuada ao longo de todo o processo para confirmar que o produto atende os requisitos;
  - Garantia de que o nosso processo de desenvolvimento de produto considera de forma adequada os aspectos e impactos ambientais do processo de produção e do produto final;
  - Assegurando-se de que nossos produtos podem ser feitos de forma segura, sem riscos desnecessários para os nossos colaboradores.
- Análises críticas apropriadas são utilizadas para avaliar continuamente se o programa está atendendo os requisitos.

# Controle de Fornecedores Externos

A Water Technologies & Solutions espera os mesmos padrões de alta qualidade de seus fornecedores externos, bem como internamente. A função de Suprimentos estabeleceu processos rigorosos em torno da qualidade do fornecedor e supervisão para possibilitar e verificar este nível de qualidade para todos os componentes fornecidos, processos e serviços que possam impactar o desempenho de nossos clientes, incluindo meio ambiente, saúde e segurança.

## Processo de Aprovação de Fornecedor

Aprovado para fazer negócios com a Water Technologies & Solutions:

- Capacidades Técnicas
- Sistema de Qualidade
- Meio Ambiente, Saúde & Segurança/ Mão de Obra
- Conheça seu Fornecedor
- Diretrizes de Responsabilidade Social

### Contrato de Confidencialidade Bilateral

- Protege informações confidenciais para ambas as partes.

### Confirmação de Integridade;

- Comprometimento do fornecedor em cumprir os requisitos da Veolia.

### Questionário de QEHS (Qualidade, Meio Ambiente, Saúde, Segurança)

- Proporciona dados básicos de QEHS para avaliação de práticas de Qualidade e Meio Ambiente, Saúde e Segurança;
- Avaliações adicionais locais de QEHS realizadas conforme necessário.

### Perfil Geral do Fornecedor

- Dados básicos para respaldar a qualidade, viabilidade financeira e riscos em geral.

## Processo de Qualificação

Liberado para Produção:

- Conformidade do Produto
- Capabilidade do Processo

### Requisitos Essenciais de Hardware

- Responsabilidade pelas características;
- Plano de qualidade do produto, plano de processo de fabricação;
- Risco do processo.

### Aprovações necessárias da equipe

- Engenheiro de qualidade, engenheiro de projeto, engenheiro de materiais do fornecedor (conforme apropriado).

## Processo de Avaliação

Respaldando a Qualidade, o Meio Ambiente, a Saúde e a Segurança:

- Monitoramento
- Auditoria

### Avaliação Periódica Necessária

- Avaliação do sistema de qualidade (se não for certificado pela ISO);
- Avaliação dos sistemas de Meio Ambiente, Saúde e Segurança;
- Auditoria de Produto / Serviço – conformidade com requisitos técnicos;
- Auditoria de processo – conformidade com processos especiais.

### Requisitos adicionais de auditoria/inspeção definidos por:

- Requisitos de cliente, risco, desempenho do fornecedor, defeitos.

# Gestão de Riscos

- A Water Technologies & Solutions entende a necessidade de ter seus riscos bem geridos e que suas medidas de controle devem ser proativas em vez de reativas. Isto é importante para os nossos colaboradores e nossos clientes que contam com uma força de trabalho eficaz, segura e saudável, e processos de qualidade para cumprir seus requisitos.
- A gestão de riscos é alcançada através de diversas análises de risco e estratégias de mitigação incorporadas no processo de negócios. Atividades aplicáveis incluem o desenvolvimento de nossos produtos e serviços juntamente com a estratégia de conformidade regulatória, planejamento de processo de sistema de gestão, e diversas atividades de transações comerciais.
- A estratégia de controle de gestão de risco será gerada pela implementação do Framework de Meio Ambiente, Saúde & Segurança da Water Technologies & Solutions, e da implementação das disposições legais pertinentes, relevantes para o país onde se realiza o trabalho.



# Comunicação e Participação do Colaborador

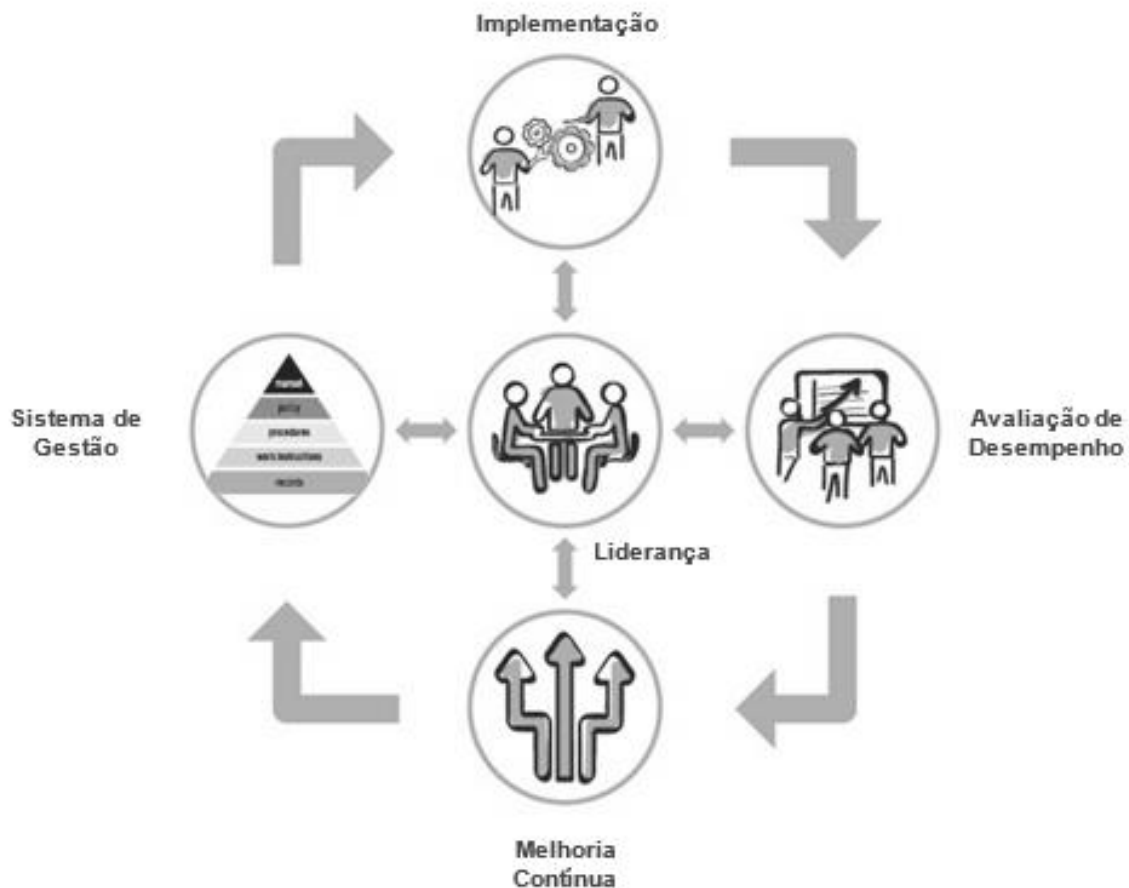
- A Water Technologies & Solutions vem estabelecendo canais para comunicação eficaz com os seus colaboradores, terceirizados, e outros trabalhadores a fim de assegurar que todas as partes possam ser ouvidas sobre questões relacionadas à Qualidade, ao Meio Ambiente, e à Saúde e Segurança Ocupacional.
- Pessoas-chave, incluindo líderes de gerenciamento de produtos, líderes de tecnologia, líderes de qualidade, líderes de meio ambiente, saúde e segurança, e líderes de fabricação, estão engajados em um processo de melhoria contínua que visa:

- Melhorar nossos produtos e serviços para atender as necessidades de mudança de nossos clientes;
- Melhorar a eficácia e a eficiência do processo;
- Melhorar o desempenho relacionado à preservação ambiental;
- Melhorar o desempenho da segurança do colaborador;
- Assegurar o cumprimento contínuo das alterações em regulamentos do produto, ambientais, de saúde e segurança.

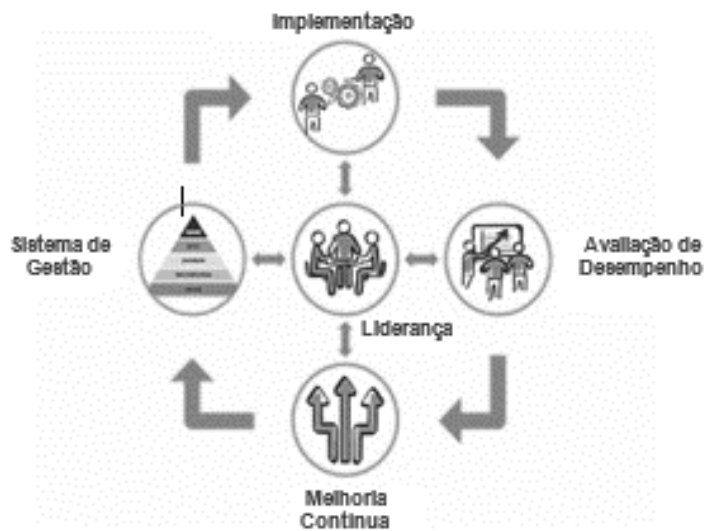


- A Equipe de Excelência da Operação apoia a atividade de melhoria através de treinamento, mentoria e patrocínio de líderes para vários projetos de melhoria, utilizando várias técnicas de melhoria, incluindo o Lean Seis Sigma.
- O conhecimento experiencial dos colaboradores é vital para o processo de melhoria, para que os colaboradores em todos os níveis da organização sejam encorajados a participar em projetos de melhoria e sejam consultados.

# O Sistema de Gestão Integrado (SGI)



Planejar – Fazer – Checar – Agir



### Sistema de Gestão

- Contexto da organização
- Partes interessadas
- Determinação do escopo
- Planejamento
- Processos documentados
- Informações documentadas
- Controle de registro

### Implementação (Apoio)

- Recursos
- Treinamento, competência, conscientização
- Controle de recursos de monitoramento e medição
- Requisitos ambientais
- Requisitos legais e outros requisitos
- Identificação de riscos
- Preparação para emergência e apoio

### Implementação (Operação)

- Determinação e análise dos requisitos
- Projeto e desenvolvimento
- Controle de serviços, produtos e processos fornecidos externamente
- Controle de produção e serviço
- Identificação e rastreabilidade
- Controle de saídas não conformes
- Ações para tratar riscos e oportunidades
- Eliminação dos perigos e reduzir os riscos à saúde e à segurança

### Liderança

- Liderança e comprometimento
- Foco no cliente
- Políticas
- Riscos e oportunidades
- Objetivos
- Estratégias
- Funções, responsabilidades e autoridades
- Consulta e participação dos colaboradores

### Avaliação de Desempenho

- Monitoramento, medição, análise e avaliação
- Auditorias internas
- Análise crítica pela direção
- Avaliação da conformidade

### Melhoria

- Não conformidade e ação corretiva
- Melhoria contínua



# Comprometimento da Direção com a Qualidade

*A liderança executiva em todos os níveis da Water Technologies & Solutions tem o comprometimento de desenvolver e implementar com sucesso o SGI e melhorar continuamente a sua eficácia através de:*

- Implementação das políticas de qualidade, e de meio ambiente, saúde e segurança;
- Estabelecer objetivos mensuráveis que permitam melhorar a preservação ambiental, a segurança do colaborador e aumentar a satisfação do cliente;
- Comunicar à empresa a importância do cumprimento dos requisitos regulamentares e do cliente;
- Conduzir análises críticas pela direção nos níveis apropriados dentro da organização;
- Realizar análises de riscos e oportunidades para estabelecer e implantar estratégias de negócios;
- Participar de análises de casos em que não conseguimos cumprir nossos altos padrões de saúde e segurança ocupacional;
- Assegurar que o negócio dispõe dos recursos necessários para atingir os objetivos do sistema de gestão integrado.

## Análise Crítica pela Direção

*Os tópicos da análise incluem:*

- Satisfação do cliente e feedback das partes interessadas relevantes;
- Alterações em questões internas e externas pertinentes ao sistema de gestão;
- Desempenho do processo e conformidade do produto;
- Informação sobre o desempenho do sistema de gestão, incluindo resultados de monitoramento e medição, e avaliação do cumprimento dos requisitos legais;
- Resultados de auditoria;
- Desempenho de fornecedores externos;
- Adequação de recursos;
- Eficácia das ações tomadas para tratar os riscos e as oportunidades;
- Oportunidades de melhoria.

*Os segmentos de negócio, grupos funcionais mantêm análises de rotina operacionais e estratégicas para assegurar o alinhamento com os requisitos e prioridades dos clientes.*

## **Informação Documentada**

A Water Technologies & Solutions utiliza uma abordagem por níveis para a Informação Documentada. Os documentos do sistema de qualidade global fornecem os requisitos estruturais para um sistema de gestão da qualidade eficaz. Os documentos locais e de subnegócios complementam os requisitos globais quando necessário, para assegurar que os requisitos específicos do negócio sejam efetivamente atendidos.

*Os requisitos globais de controle de documentos*

*incluem:*

- Identificação
- Análise e aprovação
- Controle de revisão
- Documentos internos e externos
- Comunicação, acessibilidade, confidencialidade

*Os requisitos globais de controle de registros de qualidade*

*incluem:*

- Identificação
- Rastreabilidade
- Legibilidade
- Recuperação
- Proteção
- Requisitos de retenção e descarte



# Treinamento e Pessoal

- A Water Technologies & Solutions destina recursos para planejar e desenvolver nosso sistema de gestão integrado e seus processos para garantir a satisfação de nossos clientes com nossos produtos e serviços fornecidos.
- Nosso rigoroso processo de contratação garante que os candidatos bem sucedidos sejam qualificados com as competências necessárias identificadas.
- Os programas educacionais internos da Veolia fornecem cursos de desenvolvimento de colaboradores on-line para ajudá-los a desenvolver suas habilidades e realizar suas aspirações de carreira.
- O processo de análise de colaboradores e talentos da Veolia formaliza a interação contínua entre gestores e colaboradores para identificar e monitorar a competência, o desempenho e os objetivos anuais.
- O processo de análise de colaboradores e talentos da Veolia permite uma gestão eficaz das competências de Meio Ambiente, Saúde e Segurança através da atribuição e acompanhamento automáticos dos requisitos de treinamento obrigatórios com base na categoria profissional.

## Auditoria

### Foco para as Auditorias Internas

- Cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão Integrado da Water Technologies & Solutions.
- Eficácia de ensaios dos processos para garantir que os resultados pretendidos sejam alcançados.
- Planejamento baseado na maturidade e na importância do processo, bem como nos resultados de auditorias anteriores.
- Os resultados das auditorias, incluindo rapidez e eficácia das ações corretivas, são analisados pela gestão pertinente.

# Controle de Saídas Não Conforme

- Uma saída é considerada não conforme quando não atende aos requisitos especificados. As saídas não conformes são controladas para evitar seu uso ou entrega não intencional, e a situação é resolvida para que os requisitos sejam cumpridos.
- Quando a saída não conforme envolve material tangível, um processo formal de material não conforme é seguido para garantir que os seguintes controles estejam em vigor quando aplicáveis:
  - Identificação e segregação (se possível)
  - Contenção
  - Comunicação às partes interessadas
  - Autorização para aceite sob concessão
  - Documentação da não conformidade, incluindo a sua resolução e identificação das autoridades de decisão.
- Os problemas de campo relacionados aos nossos produtos e serviços são acompanhados usando aplicativos de acompanhamento de problemas que facilitam a colaboração com membros pertinentes da equipe para alcançar a resolução. A triagem de impacto e a análise de tendências são utilizadas para encaminhar problemas específicos, ou tipos de problemas, para o sistema de melhoria contínua, onde a análise formal da causa raiz e os protocolos de ação corretiva são seguidos.
- Quando um incidente ou não conformidade está relacionado a uma circunstância de meio ambiente ou de saúde e segurança, uma ação imediata e necessária é tomada para lidar com a situação. Isso é seguido por investigações minuciosas para identificar riscos e oportunidades. As ações corretivas são verificadas quanto à eficácia e aprendizados significativos são compartilhados por toda a empresa.

# Controle de Recursos de Monitoramento e Medição

- O programa de controle de recursos de monitoramento e medição da Water Technologies & Solutions inclui instrumentos de medição, padrões de medição de software e material de referência. O programa de controle auxilia a atividade de medição e monitoramento de equipamentos, processos, produtos e serviços. Isso ajuda a garantir a qualidade de produtos e serviços fornecidos, e o cumprimento dos requisitos de meio ambiente, saúde e segurança.
- Os recursos de medição são adequados ao fim a que se destinam e são protegidos e mantidos de modo a assegurar a sua aptidão permanente para uso.
- A Water Technologies & Solutions mantém um programa de calibração abrangente sempre que a rastreabilidade da medição for um requisito ou ser considerada essencial para fornecer confiança na validade dos resultados.
- Cada recurso de medição e monitoramento no programa de calibração é identificado exclusivamente para fornecer rastreabilidade para sua programação de calibração e registros.
- Conforme apropriado, as calibrações realizadas são rastreáveis por Padrões Internacionais ou Nacionais, como definido no programa de calibração.



# Monitoramento e Medição

- Os Grupos dentro da Water Technologies & Solutions definem e implementam monitoramento e medição necessários para demonstrar a conformidade do produto e do sistema de gestão integrado, e para identificar oportunidades de melhoria através de:
  - Estabelecer objetivos específicos e mensuráveis de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança, estabelecendo a frequência de análise para verificar o desempenho.
  - Verificação de que os requisitos do produto são cumpridos nas fases apropriadas de produção e/ou prestação de serviços através de inspeções e testes durante o processo.
  - Verificação de que ao longo de todos os estágios de produção e durante a operação e manutenção do equipamento, os requisitos de meio ambiente, saúde e segurança são atendidos.



# Ação Corretiva

- Para impulsionar ações corretivas eficazes, a Water Technologies & Solutions implementou vários sistemas específicos de processo de negócios para acompanhar e monitorar o progresso na resolução de problemas.
- A resolução de problemas está fortemente ligada ao compromisso da nossa organização de melhorar continuamente os seus produtos, serviços, processos e desempenho. O processo de Melhoria Contínua estabelecido define requisitos para:
  - Triagem de não conformidades e descumprimentos, incluindo preocupações ambientais, de saúde e segurança, reclamações de clientes, questões de garantia para assegurar que o rigor da resolução seja adequado à natureza e dimensão do problema.
  - Analisar e determinar as causas de não conformidades e descumprimentos.
  - Avaliar a necessidade de ações corretivas para prevenir a ocorrência em áreas relacionadas.
  - Determinar e implementar as ações necessárias.
  - Verificar a eficácia das ações tomadas.



# Melhoria Contínua

- A Water Technologies & Solutions continuamente melhora a eficácia de seu SGI através de:
  - Suas políticas de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional.
  - Criação e monitoramento de objetivos e metas ligados à qualidade, ao meio ambiente, saúde e segurança ocupacional.
  - Solicitação de feedback dos clientes e engajamento em processos de consulta aos nossos colaboradores.
  - Garantir que estamos cumprindo nossas obrigações legais.
  - Envolvimento em atividades de identificação de perigos, análise de riscos e planejamento estratégico.
  - Desenvolver aspectos e impactos significativos com análise periódica.
  - Análise de Riscos e Planejamento Estratégico.
  - Implementação e verificação de ações corretivas.
  - Realização de auditorias internas.
  - Execução da Análise Crítica pela Direção.
- A Water Technologies & Solutions utiliza várias metodologias de melhoria de processos, juntamente com atividades tradicionais de gestão da qualidade para promover melhorias.





# Aprovação do Manual do Sistema de Gestão Integrado

Nome	Cargo	Versão do Manual do SGI	Data de Emissão	Assinatura
Kristin Mortensen	WTS Global ISO Leader	4.0	Dec 2022	<i>Kristin Mortensen</i>

