



# Programa Atuação Responsável

20 anos do Atuação Responsável no Brasil

Requisitos do  
Sistema de Gestão

O **Programa Atuação Responsável**<sup>®</sup> marca registrada da **Abiquim - Associação Brasileira da Indústria Química** é uma iniciativa da indústria química brasileira e mundial destinada a demonstrar seu comprometimento voluntário na melhoria contínua de seu desempenho em saúde, segurança e meio ambiente.

É proibida a reprodução total ou parcial por quaisquer meios sem autorização prévia da Abiquim.

## Apresentação

Este documento tem como objetivo auxiliar as associadas no entendimento, implementação, manutenção, avaliação e aprimoramento do Programa Atuação Responsável<sup>®</sup>.

Ele reafirma o compromisso assumido pela indústria química brasileira, a partir de abril de 1992, quando da adoção do Programa Atuação Responsável no Brasil e atende os elementos chaves do Responsible Care Global Charter do *The International Council of Chemical Associations (ICCA)* de 2006.

O conteúdo desta publicação estabelece os requisitos do Sistema de Gestão do Programa Atuação Responsável, apresenta quais foram as bases consideradas para a definição dos mesmos e como gerenciá-los.

Para a aprovação do Sistema de Gestão do Programa Atuação Responsável, foi necessário o envolvimento e empenho de um grande número de profissionais das empresas associadas.

A indústria química brasileira reconhece e agradece a dedicação de todos que participaram deste esforço, fundamental para o setor.

A Abiquim continuará a promover eventos e disponibilizar outros documentos e materiais complementares, com o apoio das comissões relacionadas ao Programa Atuação Responsável.

São Paulo, 12 de dezembro de 2011

**ABIQUIM**

## Esclarecimento

A Abiquim iniciou a reestruturação do Programa Atuação Responsável em julho de 2011, após a aprovação pelo Conselho Diretor.

O detalhamento das ações para atender às novas orientações do Programa está pautado na reafirmação e no fortalecimento da ética e da responsabilidade das empresas associadas na sua implementação.

A reestruturação teve como foco as questões relacionadas com saúde, segurança e meio ambiente.

Os indicadores de desempenho do Atuação Responsável demonstram os resultados alcançados e melhorias significativas nas questões relacionadas com saúde, segurança e meio ambiente, decorrente dos 20 anos de aplicação do Programa no Brasil.

O compromisso e a determinação das associadas em implementar e manter o Programa Atuação Responsável definirá, nos próximos 20 anos, o sucesso e a efetividade da melhoria contínua.

O Programa Atuação Responsável é parte essencial na Missão da Abiquim de contribuir para a promoção da competitividade e do desenvolvimento sustentável da indústria química instalada no País.

**Comissão de Gestão do Atuação Responsável.**

**Biênio 2011/2013**

## Índice

<b>1. Introdução</b>	<b>6</b>
<b>2. Bases para a definição do Sistema de Gestão</b>	<b>7</b>
<b>3. Como gerenciar o Programa Atuação Responsável</b>	<b>9</b>
<b>4. Requisitos do Sistema de Gestão do Programa Atuação Responsável</b>	<b>13</b>

# 1. Introdução

A implementação do Sistema de Gestão do Programa Atuação Responsável proverá as empresas de uma ferramenta que as permitirá desenvolver, de maneira simples, objetiva e efetiva os temas relacionados à saúde, à segurança e ao meio ambiente considerando os processos, produtos, instalações e serviços.

O Sistema de Gestão do Atuação Responsável estabelece os requisitos, classificados como indispensáveis e complementares, que ao serem incorporados ao sistema de gestão da empresa - considerando sua estrutura e sua cultura - permitirão o atendimento ao Programa de forma eficaz e comprovável.

O processo de gestão inicia-se com a assinatura, pelo principal executivo da empresa, de uma “Declaração de comprometimento” e de um “Termo de adesão” afirmando seu apoio às ações do Programa Atuação Responsável. O processo é finalizado com uma auditoria no sistema implementado. Todas as ações intermediárias necessárias para a implementação do Sistema de Gestão estão detalhadas neste manual.

Com a implementação do Programa Atuação Responsável, a empresa ampliará o conhecimento e aperfeiçoará as ações relacionadas à saúde, à segurança e ao meio ambiente, disseminará os princípios do Programa na cadeia de valor e atenderá as expectativas das partes interessadas.

A adesão ao Programa Atuação Responsável é condição de filiação para as associadas efetivas e colaboradoras, denominadas neste documento como empresas.

A Abiquim estimulará a formação de Núcleos de Multiplicação, com ações regionais, objetivando a troca de experiências e o auxílio mútuo na implementação do Programa.

# 2. Bases para a definição do sistema de gestão

## 2.1 O sistema de gestão está estruturado conforme o modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act).



Planejar-Implementar-Monitorar-Analisar.

**Planejar:** estabelecer os objetivos e as ações necessárias para atingir os resultados desejados.

**Implementar:** documentar as ações e colocá-las em prática.

**Monitorar:** acompanhar, medir e auditar as ações e comparar os resultados obtidos com os desejados.

**Analisar:** analisar e acompanhar as ações para melhorar continuamente o desempenho.

## 2.2 Promoção da cultura da melhoria contínua da empresa:

- Em saúde, segurança e meio ambiente.
- Na condução ética e transparente dos negócios.
- Na proteção das pessoas e na conservação do meio ambiente.
- Na integridade da propriedade.
- Nos canais de comunicação com as partes interessadas.
- Na cadeia de valor.
- Na valorização da imagem da indústria química e de seus produtos.

## 2.3 Gerenciar os impactos e riscos inerentes aos processos, produtos, instalações e aos serviços relacionados:

Preservar a saúde e proteger a integridade física das pessoas	Saúde e segurança
Garantir a segurança operacional e das instalações	Segurança de processo
Garantir o uso correto e adequado dos produtos	Segurança do produto
Conservar o meio ambiente	Meio ambiente

## 2.4 Comunicar os impactos e riscos para as partes interessadas, reconhecer e responder às demandas, expectativas e sugestões das mesmas.

## 2.5 Capacitar às pessoas da empresa e exigir a capacitação dos prestadores de serviços.

# 3. Como gerenciar o Programa Atuação Responsável

Relacionamos os passos orientativos para o gerenciamento do Programa Atuação Responsável:

- Pela Alta Direção
- Para gerenciar os impactos e riscos
- Para comunicar os impactos e riscos
- Para capacitar as pessoas
- Outras ações de gestão

### Alta Direção

- Assinar a “Declaração de Comprometimento”, onde o principal executivo afirma o apoio às ações do Programa Atuação Responsável.
- Assinar o “Termo de Adesão” aos Princípios do Programa Atuação Responsável.
- Assinar a nomeação do Coordenador do Programa Atuação Responsável.
- Demonstrar liderança e compromisso com o Programa e as questões relacionadas.
- Estimular o engajamento de todas as pessoas da empresa em torno do Programa Atuação Responsável.
- Incluir na política da organização o compromisso com o Programa e com os temas relacionados à saúde, à segurança e ao meio ambiente.
- Estabelecer um documento específico para nortear a ética da empresa.

- Estabelecer e monitorar objetivos, metas e indicadores de desempenho relacionados à saúde, segurança e meio ambiente.
- Promover na cadeia de valor, a disseminação do Programa Atuação Responsável e dos temas relacionados à saúde, à segurança e ao meio ambiente.

### **Gerenciar os impactos e riscos**

- Garantir o atendimento à legislação e aos outros requisitos voluntários subscritos.
- Identificar os impactos e riscos relacionados às suas atividades, considerando as questões de saúde, segurança e meio ambiente e definir aqueles considerados significativos.
- Analisar os riscos de seus processos e instalações e identificar quais são os cenários críticos.
- Estabelecer os critérios de aceitabilidade para os impactos e riscos identificados.
- Identificar as propriedades e riscos para a saúde, segurança e meio ambiente de seus produtos intermediários, produtos acabados e produtos comercializados, documentá-los através da Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ), bem como dos resíduos por meio da Ficha com Dados de Segurança de Resíduos Químicos (FDSR).
- Exigir de seus fornecedores e prestadores de serviços a FISPQ.
- Gerenciar os impactos e os riscos dos modais de transporte e distribuição.
- Gerenciar os impactos e os riscos dos serviços contratados.
- Estabelecer e fazer que sejam entendidas e atendidas as medidas administrativas e organizacionais para gerenciar os riscos considerados significativos.
- Adotar sistemas e equipamentos de proteção visando reduzir os impactos e riscos.

- Definir medidas de mitigação para os impactos e riscos significativos.
- Adotar critérios de segurança inerentes a todas as fases dos processos.
- Estabelecer e monitorar os procedimentos operacionais e programas de manutenção.
- Gerenciar as modificações nos processos, produtos, instalações e serviços.
- Definir os planos de emergências e realizar exercícios de simulação, considerando os cenários críticos identificados.
- Definir o plano para o gerenciamento de crises e realizar exercícios de simulação.
- Monitorar os impactos e riscos para a saúde, segurança e meio ambiente.
- Gerenciar os passivos relacionados à saúde, à segurança e ao meio ambiente.

### **Comunicar os impactos e riscos**

- Identificar e definir as partes interessadas.
- Estabelecer e controlar os instrumentos e os canais de comunicação, conforme a definição das partes interessadas.
- Estabelecer, em função da localização e dos cenários identificados, um canal formal de relacionamento com as comunidades vizinhas, visando tratar os riscos além dos limites das instalações.
- Estabelecer os meios que permitam reconhecer e responder às demandas, expectativas e sugestões das partes interessadas.
- Monitorar a efetividade dos instrumentos e canais de comunicação.

### Capacitar as pessoas

- Definir a estrutura organizacional e descrever as funções, atribuições e responsabilidades relacionadas à saúde, segurança e meio ambiente.
- Definir os conhecimentos e as habilidades, treinar as pessoas e monitorar o desempenho das mesmas.
- Gerenciar a movimentação de pessoas.
- Desenvolver uma cultura comportamental, para que as pessoas tenham uma atitude segura e adequada dentro e fora da sua organização.

### Outras ações de gestão

- Desenvolver uma cultura de melhoria contínua.
- Estabelecer e monitorar os procedimentos para tratar incidentes, perdas, não conformidades e demais desvios.
- Auditar de forma sistemática e monitorar as ações decorrentes.
- Analisar de forma crítica e sistemática o sistema de gestão e monitorar as ações decorrentes.

## 4. Requisitos do Sistema de Gestão do Programa Atuação Responsável

### Considerações gerais

A empresa deve desenvolver, documentar, implementar, manter e melhorar continuamente o Sistema de Gestão do Programa Atuação Responsável.

O Sistema de Gestão é composto de elementos e respectivos requisitos.

Considerando a estrutura e cultura da empresa, os elementos e seus requisitos devem ser alinhados ao sistema de gestão existente na empresa, não sendo necessário desenvolver um novo sistema paralelo.

### Elementos

O Sistema de Gestão possui 10 elementos:

- 4.1 Liderança e compromisso.
- 4.2 Identificação dos aspectos e perigos e avaliação dos impactos e riscos.
- 4.3 Requisitos legais e outros.
- 4.4 Objetivos, metas e indicadores de desempenho.
- 4.5 Normas, procedimentos, instruções, controles operacionais e controle de processos.
- 4.6 Comunicação, participação e consulta.
- 4.7 Capacitação e comportamento das pessoas.
- 4.8 Auditorias.
- 4.9 Incidentes, não conformidades, ações corretivas e preventivas.
- 4.10 Análise do sistema de gestão.

## Requisitos

O sistema de gestão define requisitos que, ao serem implementados, agregam valor nas áreas de saúde, segurança e meio ambiente e no Atuação Responsável.

Todo requisito é classificado, como:

- **Indispensável** – que é absolutamente necessário.

ou

- **Complementar** – que acrescenta, completa.

O Sistema de Gestão é composto por **28** requisitos, dos quais **23** são classificados como indispensáveis e **5** como complementares.

### Detalhamento dos elementos e seus requisitos:

#### 4.1 Liderança e compromisso

##### 4.1.1 Documentar o comprometimento e a adesão ao Programa Atuação Responsável. – (indispensável)

O principal executivo da empresa deve assinar os seguintes documentos:

- a) Declaração de comprometimento com as ações de apoio ao Programa Atuação Responsável.
- b) Termo de adesão aos princípios éticos do Programa Atuação Responsável.
- c) Nomeação do Coordenador do Atuação Responsável.

O executivo deve também:

- d) Demonstrar a liderança e o compromisso com o Programa e questões relacionadas.
- e) Valorizar o Programa e estimular o engajamento das pessoas.
- f) Promover na cadeia de valor, a disseminação do Programa Atuação Responsável e dos temas relacionados à saúde, à segurança e ao meio ambiente.

##### 4.1.2 Estabelecer a política para a organização. (complementar)

A política deve mencionar:

- a) Como tratar as questões relacionadas com saúde, segurança e meio ambiente.
- b) O reconhecimento do compromisso com o Programa Atuação Responsável.

A mesma deve ser documentada, implementada, mantida, revisada, comunicada e ser facilmente compreendida por todos.

Este requisito é complementar para o Programa, porém é obrigatório para os processos de certificação relacionados à saúde, segurança e ao meio ambiente.

##### 4.1.3 Estabelecer documento para nortear a ética da organização. (complementar)

Deve mencionar:

- a) Valorização do Programa Atuação Responsável.
- b) Os temas relacionados com saúde, segurança e meio ambiente.

Deve ser implementado, mantido e revisado, comunicado e facilmente compreendido por todos.

## **4.2 Identificação dos aspectos e perigos e avaliação dos impactos e riscos.**

### **4.2.1 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar os procedimentos para a identificação dos aspectos e perigos, para avaliação dos impactos e riscos inerentes às atividades da empresa e para a determinação dos respectivos controles. (indispensável)**

Os aspectos, impactos, perigos e riscos a serem considerados são os inerentes às atividades, aos processos, aos produtos, às instalações e aos serviços relacionados à saúde, segurança e meio ambiente:

- a) Identificar os perigos e avaliar os riscos para a saúde e segurança das pessoas.
- b) Identificar os aspectos e avaliar os impactos ambientais.
- c) Utilizar de técnicas de análise de riscos para identificar os riscos tecnológicos inerentes aos processos e às instalações.
- d) Utilizar técnicas de análise de consequências e vulnerabilidades para definir e estabelecer uma escala de criticidade dos cenários.
- e) Identificar as propriedades e riscos das matérias-primas, resíduos, produtos intermediários, acabados e comercializados.
- f) Identificar os riscos dos modais de transporte e distribuição.
- g) Estabelecer de uma matriz de aceitabilidade para os impactos e riscos identificados.

## **4.3 Requisitos legais e outros**

### **4.3.1 Estabelecer, implementar e manter procedimentos para atender aos requisitos legais aplicáveis e a outros requisitos voluntários subscritos. (indispensável)**

A empresa deve garantir o atendimento à legislação aplicável às pessoas, produtos e às atividades da empresa relacionadas à saúde, à segurança e ao meio ambiente:

- a) Identificar, interpretar e definir a legislação aplicável.
- b) Implementar a legislação aplicável e avaliar as consequências quando do não atendimento.
- c) Monitorar o atendimento.

Os itens acima são válidos para os outros requisitos voluntários subscritos.

O Programa Atuação Responsável é um requisito voluntário subscrito pela empresa que deve ser considerado nos processos de certificações relacionados à saúde, à segurança e ao meio ambiente.

## **4.4 Objetivos, metas e indicadores de desempenho.**

### **4.4.1 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar os objetivos e as metas. (indispensável)**

Os objetivos e metas devem estar associados aos impactos e riscos identificados em 4.2, de forma priorizada, e devem estimular a melhoria contínua.

A empresa deve estabelecer programas documentados para atender aos objetivos e metas definidos.

### **4.4.2 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar os indicadores de desempenho. (indispensável)**

Os indicadores de desempenho devem manter relação com os objetivos e metas definidos em 4.4.1 e também estimular a melhoria contínua. Devem ser estabelecidos, preferencialmente, os indicadores pró-ativos.

Na definição dos indicadores, considerar minimamente os requeridos pela Abiquim.

Caso, na política da empresa, conforme item 4.1.2, estiver mencionado que a gestão busca a **excelência** em saúde, segurança e meio ambiente, a empresa deve demonstrar os resultados comparativos utilizando “**benchmarking**”, quando aplicável.

#### **4.5 Normas, procedimentos, instruções, controles operacionais e controle de processos.**

##### **4.5.1 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar as normas, procedimentos, instruções, controles operacionais e os controles de processos decorrentes dos impactos e riscos identificados. (indispensável)**

A empresa deve estabelecer medidas preventivas, visando controlar os impactos e riscos identificados em 4.2, e adotar padrões para mitigar as suas consequências:

- a) Estabelecer uma escala de prioridades considerando os potenciais dos impactos e riscos identificados.
- b) Determinar medidas para controlar os impactos e riscos.
- c) Definir níveis de proteção suficientes para evitar que uma falha, incluindo a possibilidade de erro humano, evolua para um cenário crítico (incêndio, explosão e liberação acidental de produtos).
- d) Priorizar os cenários críticos.
- e) Instalar sistemas e equipamentos de proteção visando reduzir os impactos e riscos, bem como mitigar suas consequências.
- f) Definir critérios de segurança inerentes a todas as fases dos processos.
- g) Estabelecer os procedimentos e práticas adequadas e seguras para as atividades de partida e parada normais, operação, manutenção e paradas de emergência.
- h) Estabelecer procedimentos para trabalhos críticos (espaço confinado, serviços a quente, trabalhos em altura e em equipamentos energizados).

A adoção das medidas de controle permitirá à empresa utilizar seus recursos humanos, materiais e financeiros de forma segura e eficiente.

##### **4.5.2 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar os programas de manutenção e de calibração. (indispensável)**

Os programas de manutenção e de calibração devem considerar os impactos e riscos identificados em 4.2:

- a) Definir a criticidade dos equipamentos e dos controles envolvidos no gerenciamento dos impactos e riscos.
- b) Documentar e acompanhar os procedimentos dos seus programas de manutenção e calibração.

##### **4.5.3 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar procedimentos para o gerenciamento de mudanças nos processos, produtos, serviços e nas instalações. (indispensável).**

Toda a mudança que altere ou acrescente impactos e riscos, identificados em 4.2 e gerenciados em 4.5, deve ser:

- a) Avaliada antes da sua execução.
- b) Autorizada por responsável designado.
- c) Executada conforme aprovação.
- d) Comunicada aos envolvidos.

##### **4.5.4 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar programas relacionados às questões de saúde, segurança e meio ambiente. (indispensável)**

Em função dos impactos e riscos identificados em 4.2, desenvolver os programas visando:

- a) A preservação da saúde das pessoas.

- b) O monitoramento do ambiente de trabalho.
- c) A proteção da integridade física das pessoas.
- d) A inspeção do local de trabalho.
- e) A análise e avaliação da tarefa, antes da sua execução.
- f) A conservação do meio ambiente.
- g) A redução constante na geração de resíduos, efluentes e emissões.
- h) A otimização no uso dos recursos naturais.
- i) A redução de riscos nos modais de transporte utilizados e na distribuição.
- j) O uso e o manuseio correto e seguro dos produtos comercializados.
- k) A reciclagem e a disposição correta e segura dos resíduos e das embalagens dos produtos comercializados.
- l) A identificação e resolução de passivos relacionados à saúde, à segurança e ao meio ambiente.

#### **4.5.5 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar os procedimentos que consideram as questões de saúde, segurança e meio ambiente na contratação de serviços. (indispensável)**

Em função dos impactos e riscos identificados em 4.2, definir os critérios na contratação de serviços, para qualificar prestadores de serviços:

- a) Internos.
- b) Dos modais de transporte.
- c) De distribuição.
- d) De tratamento e disposição de resíduos.
- e) De atendimento a emergências.
- f) De industrialização.

Exigir na contratação dos serviços que os padrões de saúde, segurança e meio ambiente adotados pela empresa, sejam adotados e comprovados.

Considerar os modelos SASSMAQ, específicos e vigentes, para os respectivos prestadores de serviços.

#### **4.5.6 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar os procedimentos que consideram as questões de saúde, segurança e meio ambiente na comercialização. (complementar)**

Em função dos impactos e riscos, identificados em 4.2, definir os critérios para avaliar a capacidade técnica e organizacional do cliente para manusear os produtos comercializados.

Este requisito se aplica aos produtos de alto impacto e riscos para a saúde, segurança e meio ambiente, considerando as propriedades relacionadas:

- a) Toxicidade - carcinogenicidade, mutagenicidade e disruptor endócrino.
- b) Inflamabilidade.
- c) Estabilidade.
- d) Ecotoxicidade.

#### **4.5.7 Estabelecer, implementar e exercitar os planos para resposta a emergências. (indispensável)**

Em função da priorização dos cenários críticos, identificados em 4.2, desenvolver os planos para respostas a emergências, considerando:

- a) Cenários com consequências internas.
- b) Cenários com consequências que ultrapassam os limites da empresa.
- c) Cenários gerados pela vizinhança que possam afetar a empresa.
- d) Emergências externas.
- e) Planos de auxílio mútuo.

A empresa deve documentar e manter atualizados os planos, nos quais devem estar definidas todas as ações e as responsabilidades, desde o momento do alerta até o pós-emergência.

Os planos devem ser comunicados e entendidos por todos os envolvidos, interna e externamente.

Considerando uma escala de prioridades dos cenários, identificados em 4.2, elaborar um planejamento para a realização dos simulados.

Definidos os planos e cenários, realizar os exercícios simulados de forma a testar a operacionalidade do plano escrito, o funcionamento dos equipamentos utilizados e a capacitação dos envolvidos.

Os simulados devem considerar todas as ações estabelecidas internamente e envolver todas as entidades externas (Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, órgão ambiental, atendimento médico e hospitalar).

Os simulados devem ser documentados, avaliados e utilizados como processo de aprendizado.

Os planos devem ser analisados e revisados após os simulados, em particular, após um evento real ou potencial de emergência.

#### **4.5.8. Estabelecer, implementar e exercitar os planos para gerenciar crises. (complementar)**

Em função dos cenários, identificados em 4.2, a empresa deve estabelecer planos para gerenciar crises, visando:

- a) Imagem da organização.
- b) Imagem de seus produtos.
- c) Relacionamento com a cadeia de valor.
- d) Relacionamento com a mídia.
- e) Relacionamento com órgãos governamentais e não governamentais.
- f) Relacionamento com entidades patronais e representantes dos trabalhadores.
- g) Relacionamento com a comunidade em que a empresa está inserida ou onde ocorreu a crise.

#### **4.5.9 Estabelecer, implementar, manter e acompanhar procedimentos para o monitoramento dos impactos e riscos. (indispensável)**

Para medir a efetividade das medidas de controle e das ações mitigadoras adotadas, a empresa deve monitorar:

- a) A saúde das pessoas.
- b) Os efluentes líquidos, as emissões atmosféricas e os resíduos.
- c) O solo, o lençol freático e outros receptores.

### **4.6 Comunicação, participação e consulta.**

#### **4.6.1 Identificar as partes interessadas. (indispensável)**

Em função dos impactos e riscos, definidos em 4.2, a empresa deve identificar e definir as partes interessadas, tais como:

- a) Comunidade interna – pessoas que trabalham para a empresa, pessoas de prestadoras de serviços internos e visitantes.
- b) Comunidade externa.
- c) Clientes.
- d) Fornecedores.
- e) Mídia.
- f) Órgãos governamentais e não governamentais.
- g) Órgãos públicos que atuam em situações de emergência.
- h) Acionistas.
- i) Entidades patronais e representantes dos trabalhadores.

#### **4.6.2 Estabelecer, implementar e manter os instrumentos, os canais de comunicação e diálogo com as partes interessadas. (indispensável)**

Considerando as partes interessadas, identificadas em 4.6.1, a empresa deve documentar quais os respectivos instrumentos e canais, tais como:

- a) Comunidade interna – quadro de avisos, jornal interno, intranet.
- b) Comunidade externa – folhetos, linha telefônica 0800, Conselho Comunitário Consultivo.
- c) Clientes – Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ), Ficha com Dados de Segurança de Resíduos Químicos (FDSR), informações e orientações sobre o uso e descarte dos produtos e embalagens, encontros, convenções e internet.
- d) Fornecedores – FISPQ, encontros, premiações e internet.

Suprir a cadeia de valor com todas as informações necessárias relacionadas à saúde, à segurança e ao meio ambiente, em função dos impactos e riscos inerentes aos produtos e aos serviços.

#### **4.6.3 Estabelecer, implementar e manter os procedimentos e meios que permitam reconhecer e responder às demandas, expectativas e sugestões das partes interessadas. (indispensável)**

Considerando as partes interessadas, identificadas em 4.6.1, a empresa deve documentar como reconhece, avalia e responde às demandas, expectativas e sugestões das partes interessadas e acompanhar as ações decorrentes, tais como:

- a) Comunidade interna – plano de sugestões.
- b) Comunidade externa – 0800, fale conosco.
- c) Cliente – website, SAC.
- d) Mídia – website, informações/publicações dirigidas.

#### **4.6.4 Estabelecer, implementar e manter os procedimentos para avaliar a efetividade das ações de comunicação e da imagem da empresa. (indispensável)**

Considerando os procedimentos, estabelecidos em 4.6.2 e 4.6.3, definir critérios para avaliar e acompanhar a efetividade dos mesmos.

Avaliar a reação interna e externa das ações relacionadas ao Programa Atuação Responsável.

## **4.7 Capacitação e comportamento das pessoas**

### **4.7.1 Estabelecer a estrutura organizacional e definir as funções, atribuições, responsabilidades e competências. (indispensável)**

Definir, documentar e comunicar as funções, atribuições e responsabilidades para implantação, disseminação e manutenção do Atuação Responsável.

### **4.7.2 Definir os conhecimentos e as habilidades para que as pessoas possam executar as tarefas de modo adequado e seguro, estabelecendo os treinamentos necessários e avaliando a efetividade dos mesmos. (indispensável)**

Identificar as necessidades, estabelecendo os programas de treinamento e de educação contínua, incorporando o Programa Atuação Responsável nos mesmos.

Gerenciar a mudança de função e de tarefas, avaliando previamente os riscos inerentes à nova função e novas tarefas, adotando as medidas necessárias para proceder à mudança de forma adequada e segura.

Manter registro dos treinamentos e avaliar a efetividade dos mesmos.

### **4.7.3 Estabelecer, implementar e manter procedimento para avaliação comportamental. (complementar)**

Considerando os impactos e riscos, identificados em 4.2, estabelecer ferramentas para estimular e avaliar o comportamento adequado e seguro das pessoas dentro e fora empresa.

Promover, em todos os níveis, o senso de responsabilidade individual e de prevenção com relação à saúde, segurança e ao meio ambiente.

#### **4.7.4 Estabelecer, implementar e manter os procedimentos para avaliar o desempenho das pessoas. (indispensável)**

Avaliar e monitorar o desempenho das pessoas, considerando as questões relacionadas à saúde, segurança e ao meio ambiente.

Identificar os desvios, avaliar e promover as correções, as melhorias na capacitação, no comportamento e/ou motivação.

### **4.8 Auditorias**

#### **4.8.1 Estabelecer, implementar e manter os procedimentos para o planejamento, realização, relato e acompanhamento das auditorias. (indispensável)**

Auditar o Sistema de Gestão do Programa Atuação Responsável:

- a) Identificar as auditorias de 1ª, 2ª e 3ª partes.
- b) Planejar as auditorias em intervalos determinados.
- c) Definir o escopo da auditoria.
- d) Nomear e qualificar os auditores.
- e) Realizar e manter os registros das auditorias.
- f) Propor ações resultantes das auditorias.
- g) Priorizar as ações, acompanhar suas implementações e avaliar a efetividade das mesmas.

### **4.9 Incidentes, não conformidades, ações corretivas e preventivas.**

#### **4.9.1 Estabelecer, implementar e manter procedimentos para registrar, investigar e analisar os incidentes, acidentes, perdas e acompanhar as ações decorrentes. (indispensável)**

Considerando os impactos e riscos, identificados em 4.2 e controlados em 4.5, investigar e analisar o evento real ou potencial:

- a) Lesão, doença ou fatalidade.
- b) Impactos ambientais.
- c) Acidentes tecnológicos (incêndio, explosão e liberação acidental de produtos).
- d) Acidentes no transporte e na distribuição.
- e) Acidentes com produtos comercializados.

Identificar a necessidade de ações corretivas, oportunidades para ações preventivas e controlar a efetividade das mesmas.

#### **4.9.2 Estabelecer, implementar e manter procedimentos para registrar, investigar e analisar as não conformidades, demais desvios e acompanhar as ações decorrentes. (indispensável)**

Considerar as não conformidades com relação aos requisitos do Sistema de Gestão do Atuação Responsável.

Identificar a necessidade de ações corretivas e oportunidades de ações preventivas para melhoria contínua, controlando a efetividade das mesmas.

#### 4.10 Análise do sistema de Gestão

##### 4.10.1 Estabelecer, implementar e manter procedimentos para analisar criticamente o sistema de gestão. (indispensável)

Analisar o Sistema de Gestão do Atuação Responsável:

- a) Definir os participantes das análises.
- b) Determinar o intervalo entre as análises.
- c) Definir o que vai ser analisado.
- d) Determinar os resultados e, se necessário, propor ações visando à melhoria contínua.
- e) Priorizar as ações, acompanhar a implementação e avaliar a efetividade das mesmas.

<i>Data: 12/12/2011</i>		<i>Versão nº 01</i>
<i>Elaborado por:</i>	<i>Aprovado por:</i>	<i>Atualizado por:</i>
Nicia Maria Fusaro Mourão <i>Gerente de Assuntos Regulatórios</i>	Comissão de Gestão do Atuação Responsável	Conselho Diretor <i>Biênio 2011/2013</i>
Obdulio Diego Fanti <i>Assessor Técnico</i>	Renato Endres <i>Diretor de Relações Institucionais</i>	Henri Armand Slezzynger <i>Presidente</i>
Luiz Carlos Pereira Bento <i>Consultor</i>	Fernando Figueiredo <i>Presidente - Executivo</i>	

