



Apresentação do Sistema de Gestão Integrado - Provedores externos

OBJETIVO

O objetivo desta cartilha é fornecer aos provedores externos informações da nossa organização e do Sistema de Gestão Integrado adotado.

O Vale dos Pinheirais, busca aprimorar continuamente seu Sistema de Gestão Integrado e agora se encontra em fase de implantação dos requisitos das novas versões das normas NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 14001:2015.

Na intenção de fortalecer parceria e de influenciar positivamente seus provedores apresenta o procedimento de conduta dentro da organização e seus novos critérios de qualificação e monitoramento.

NOSSA HISTÓRIA

No Ano de 1996, com intuito de prospectar novos negócios, e ao mesmo tempo prestar um serviço diferenciado no que tange assistência ao enlutado, implantou o Cemitério Parque Vale dos Pinheirais, como um recanto de 132.000 m², emoldurado por muito verde, ao lado de uma reserva natural, com flores, pássaros, para que filhos, netos, esposos, esposas, pais e amigos possam vir visitar seus queridos, e sentirem se amparados e acolhidos.

O Vale dos Pinheirais faz com a humildade própria daqueles que tem consciência de que nada se constrói sozinho, senão em parceria com o próximo, com sinergia e espírito coletivo.

POLÍTICA INTEGRADA

VISÃO

“Ser reconhecido pela excelência na prestação de serviços como Grupo Funerário, agregar serviços essenciais ao negócio bem como ser modelo de cemitério no gerenciamento de resíduos e preservação do meio ambiente”.

MISSÃO

“Prestar um serviço de qualidade buscando a satisfação do cliente, atendendo as suas expectativas através da melhoria continua do sistema de gestão. Garantir a sobrevivência do negócio através de planejamento eficaz, objetivando o resultado satisfatório e disponibilizando os recursos necessários. Capacitar os colaboradores desenvolvendo as competências necessárias para o desempenho das atividades e preservação do meio ambiente. Garantir o atendimento a legislação aplicável ao negócio, e outros requisitos. Proteger o meio ambiente, através do gerenciamento de resíduos, emissões atmosféricas otimizando o uso dos recursos naturais reduzindo os impactos ambientais”.

VALORES

“Compromisso, Competência, Confiança, Ética, Sensibilidade, Humildade e Atitudes Sustentáveis”.

NOSSAS CERTIFICAÇÕES

O Vale dos Pinheirais é certificada nas seguintes normas:

NBR ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade (desde...

Visando o atendimento aos requisitos dos seus clientes, sua satisfação e o compromisso com a melhoria contínua de seus processos;

NBR ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental (desde 2015)

Visando o gerenciamento de possíveis impactos ambientais, gerenciamento dos seus resíduos e atendimento à legislação ambiental.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

O Vale dos Pinheirais possui fundamentos básicos através do seu Comitê da Qualidade / Ambiental que está constantemente avaliando a satisfação dos clientes.

Comprometido com seus clientes, todas as ocorrências originadas do atendimento ao cliente são rigorosamente analisadas e enviadas ao setor responsável para adoção de medidas cabíveis.

Anualmente também é realizada Pesquisa de Satisfação, a fim de identificar a satisfação geral com nossas atividades.

O conceito de qualidade visa não somente a satisfação do cliente, mais oferecer um serviço diferenciado.

NOSSA GESTÃO AMBIENTAL: COLETA SELETIVA

O Vale dos Pinheirais pratica a coleta seletiva para a disposição dos resíduos e posterior destinação, e exige que todos os seus provedores externos ao descartarem qualquer resíduo observem o local de descarte.

Papel/Papelão

Jornais, revistas, folhas de caderno, papel de fax, cartazes, sulfite e papelão.

Comum/Não reciclado

Cascas, restos de frutas, legumes, pó de café, papéis sujos de comida, restos de alimento, aparas de gramas e galhos, resíduo de varrição entre outras.

Metal

Latas de alumínio, tampas metálicas, sucatas metálicas, pregos, parafusos, papel alumínio limpo e grampos.

Plástico

Garrafas pet, sacos, sacolas, canos, tubos de PVC, potes de iogurte, embalagens de biscoitos, balas e salgadinhos.

Vidro

Garrafas, embalagens de vidro, copos, jarras.

Resíduos perigosos

Estopas, EPIs, serragem e materiais contaminados com óleo, tinta ou qualquer produto químico.

ATENDIMENTO À SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

O Vale dos Pinheirais dispõe de Brigadistas de Emergência Química Interna que são acionados para atendimento a ocorrência, considerando o comprometimento com o Meio Ambiente.

Os provedores externos em caso de emergência química (vazamento ou incêndio) deverão;

Identificar os Brigadistas através dos “carômetros” nos quadros de gestão Visível e acioná-los ou em situação já comunicada, seguir as orientações destes para abandono, fique tranquilo estamos prontos para atuar com:

- Kits de Emergência (mantas absorventes, vassoura, pá, luvas, óculos, máscara, fita zebra)
- Pó de Serragem (tambores laranjas).

CONSERVAÇÃO DO PARQUE

O Vale dos Pinheirais conta com sua equipe que mantém o jardim limpo, as máquinas e equipamentos movido a diesel passam por regulares manutenções preventivas para mitigar possíveis vazamentos e emissões de CO₂ acima do permitido.

Assim, exigimos o mesmo compromisso dos veículos automotores (de qualquer espécie) que adentram nosso estabelecimento e transportam nossos insumos.

Caso seja constatado qualquer situação desta na frota dos nossos provedores externos será feita comunicação formal de falta grave.

DEIXE SUA CONTRIBUIÇÃO

Uma ótima maneira de contribuir com nosso sistema de gestão é deixar sua sugestão.

Conte-nos as boas práticas da sua organização e fique a vontade para falar com nosso setor de Meio Ambiente para levar nossas iniciativas para sua empresa.

Cemitério Parque Vale dos Pinheirais

Rua dos Manacás, 1.400 / Jd. Primavera / CEP 09361-110 / Mauá-SP

Tel: (11) 4513-3113

www.valedospinheirais.com.br