

# MANUAL DA QUALIDADE

**Maio/2018**

*Elaborado:*

*Cátia Neto*

*Aprovado:*

*Martim Tomé*

**Pág. 1/16**

## PROMULGAÇÃO DO MANUAL

O sucesso do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é um desígnio transversal da Tecniarte – Projectos e Construções, Lda., e implica o empenhamento e entusiasmo de todos os colaboradores da empresa.

Sendo a Qualidade um objetivo estratégico da nossa Empresa, todos os níveis de Gestão estão focados na utilização de ferramentas de controlo e gestão de processos, os quais apelam à participação de todos os trabalhadores da Tecniarte.

Neste contexto e como forma de concretizar este objetivo, promulgo o presente Manual da Qualidade que servirá de esteio e será o garante de todo o Sistema de Gestão da Qualidade.



Dr. Martim Tomé

Gerente

**I- ÍNDICE**

II – LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS .....	4
1- APRESENTAÇÃO .....	5
1.1 Identificação e Localização .....	5
1.2 Histórico da Empresa.....	5
1.3 Estratégia .....	6
1.4 Estrutura Organizacional .....	6
1.4 Valores da Organização .....	7
1.5 Instalações e Ambiente de Trabalho .....	7
1.5.1 Instalações Permanentes.....	7
1.5.2 Instalações Temporárias .....	7
1.5.3 Gestão do Ambiente de Trabalho .....	8
2 – POLÍTICA DE QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO .....	9
3 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	10
3.1 Introdução.....	10
3.2 Âmbito do Sistema .....	10
3.2 Mapa de processos.....	11
3.3 Interação dos Processos .....	12
3.4 Operacionalização dos Processos.....	13
3.3 Correspondência do SGQ com a Norma NP EN ISO 9001.....	14
4. CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	15
4.1 Objetivos do Manual .....	15
4.2 Produção, Alteração e Aprovação .....	16
4.3 Difusão, Distribuição, Remoção e Arquivo .....	16

**II – LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABREVIATURAS/SIGLAS	
DAF	Departamento/Diretor Administrativo e Financeiro
DAQS	Departamento/Diretor de Ambiente, Qualidade e Segurança
DCO	Departamento/Diretor Comercial
DG	Direção Geral
DIR	Direção
DO	Diretor de Obra
DCID	Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Interno
DPT	Departamento
DPV	Departamento/Diretor Pós-Venda
DPR	Departamento/Diretor Produção
DRH	Departamento/Diretor Recursos Humanos
MF	Manual de Funções
MQ	Manual da Qualidade
MVT	Máquinas e Viaturas
GE	Gerência
IE	Instalações Especiais
IT	Instrução de Trabalho
Mod	Modelo
MQ	Manual da Qualidade
PD	Procedimento
PIE	Plano de Inspeção e Ensaio
PI's	Partes Interessadas
PR	Processo
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
TI	Tecnologias de Informação

## 1- APRESENTAÇÃO

### 1.1 Identificação e Localização

Denominação social: TECNIARTE – Projectos e Construções Lda.

Sede Social: Rua Joshua Benoliel, nº 1 – 5ºC

Código Postal: 1250-273 Lisboa

Telefone: 21 394 26 90

Fax: 21 390 04 47

email: geral@tecniarte.pt

Site: <http://www.tecniarte.pt>

Capital Social: 1.250.000,00 €

Natureza Jurídica: Sociedade Quotas

Matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa

N.I.P.C.: 501 422 242

### 1.2 Histórico da Empresa

**1983:** Em 14 de novembro, a Tecniarte foi formalmente constituída como sociedade por quotas, com sede social em Lisboa, tendo por objetivo a execução de projetos e construções na área da indústria de construção civil e obras públicas.

**1989:** Em 8 de setembro, a Tecniarte passou a integrar o Grupo João Jacinto Tomé, que atua no sector das obras de instalações especiais, com o objetivo de complementar a gama de serviços prestados pelo grupo.

**2012:** Em 2012, a Tecniarte expandiu o seu negócio, atuando desde essa data no mercado Angolano, através da Tecnigol.

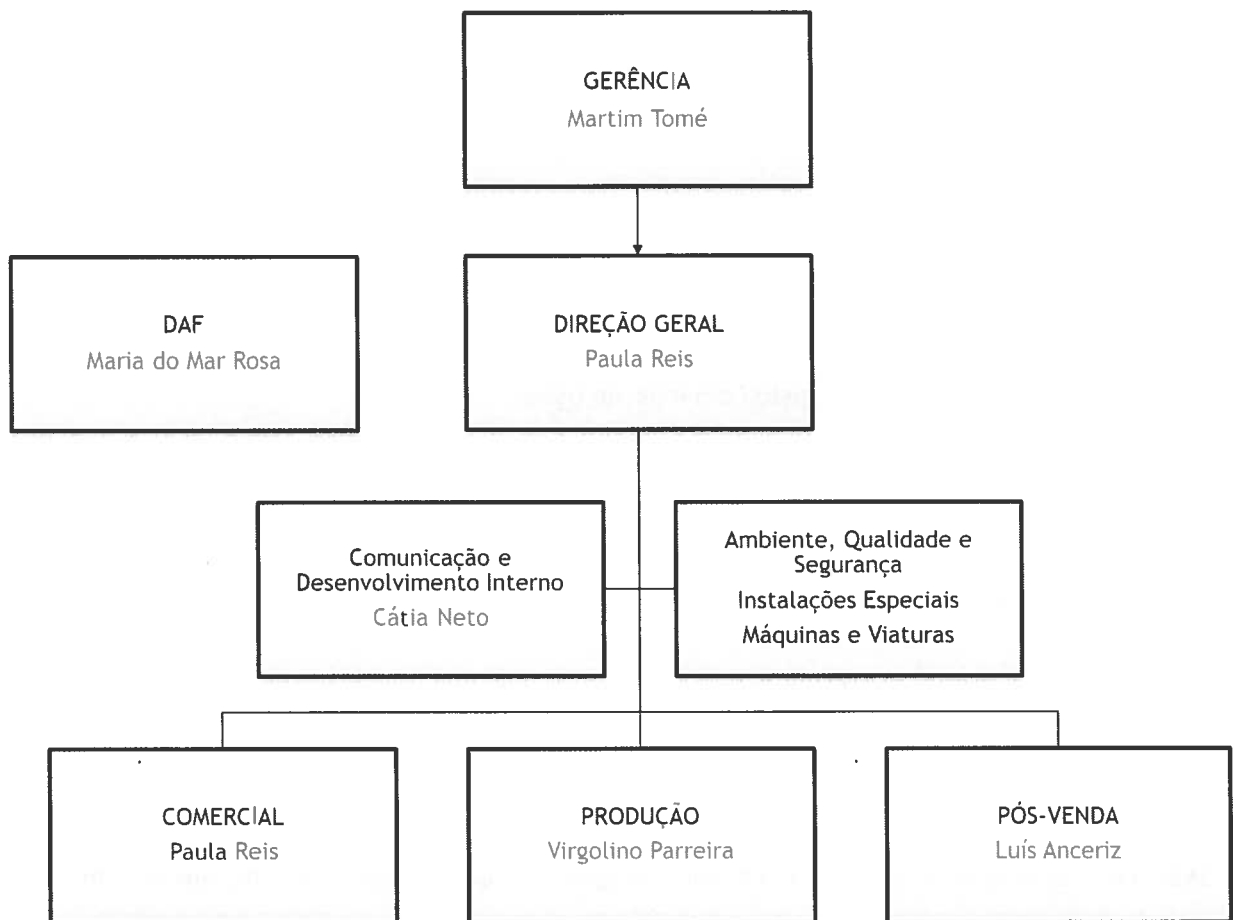
**2017:** A 20 de julho, a Tecniarte foi adquirida à João Jacinto Tomé S.A. pela CM&MT, S.G.P.S., S.A.

A Tecniarte tem vindo a desenvolver a sua atividade perseguindo o máximo de satisfação dos diversos parceiros que a honram com a sua colaboração.

### 1.3 Estratégia

A Tecniarte garante aos seus Clientes construções de qualidade, dentro dos prazos e custos estabelecidos, recorrendo a colaboradores e parceiros qualificados, meios e soluções apropriadas, transmitindo confiança nos resultados.

### 1.4 Estrutura Organizacional



As funções, responsabilidades e autoridades dos colaboradores da empresa estão descritas no Manual de Funções.

## 1.4 Valores da Organização

A Tecniarte pretende ser uma Empresa de Excelência capaz de satisfazer todos os seus clientes pondo em prática as suas exigências, para as quais reúne competências necessárias, concentrando os seus esforços nos seguintes aspetos:

- Rigor
- Cumprimento dos objetivos
- Orientação para os resultados
- Diferenciação
- Solidez e Confiança
- Qualidade

## 1.5 Instalações e Ambiente de Trabalho

As instalações permanentes e temporárias utilizadas pela empresa são geridas, conservadas e mantidas operacionais.

As instalações permanentes referem-se às da sede da empresa e as instalações temporárias às dos estaleiros das obras.

### 1.5.1 Instalações Permanentes

A vigilância, conservação, manutenção e limpeza das instalações da sede da empresa são coordenadas e supervisionadas pelo Departamento Administrativo e Financeiro (DAF).

Estas instalações são conservadas e mantidas operacionais, no aspeto higiénico e funcional, e as anomalias detetadas são corrigidas por reparação ou substituição.

As alterações, remodelações e ampliações são realizadas após autorização da Gerência.

### 1.5.2 Instalações Temporárias

A conceção e dimensionamento dos estaleiros das obras são realizados sob a coordenação e supervisão dos Diretores de Obra na fase de preparação e planeamento de obra, elaborando-se um plano de estaleiro que normalmente inclui uma planta de estaleiro e uma listagem de equipamentos.

A vigilância, conservação, manutenção e limpeza dos estaleiros das obras são coordenadas e supervisionadas pelos Diretores de Obra.

### **1.5.3 Gestão do Ambiente de Trabalho**

Os responsáveis acima referidos pelas instalações permanentes e temporárias gerem, ainda, o ambiente de trabalho, para que este não afete a conformidade do produto ou a capacidade para cumprir os requisitos e de modo, também, a torná-lo apropriado às expectativas e envolvimento dos colaboradores no desempenho das suas funções.



## 2 – POLÍTICA DE QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO



### VISÃO | MISSÃO | POLÍTICA

#### VISÃO

Ser uma referência no mercado da construção, através da prestação de um serviço de excelência, assegurando um elevado nível de satisfação de Clientes, Colaboradores, Parceiros e Acionistas.

#### MISSÃO

Contribuir para a melhoria do mercado da construção, criando valor acionista de uma forma socialmente responsável e sustentada.

#### POLÍTICA

A Tecniarte desenvolve um conjunto de práticas conducentes à satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes, comprometendo-se a:

- Avaliar e melhorar continuamente os processos e a eficácia do seu SGQ;
- Valorizar e reconhecer os seus colaboradores pelo seu nível de competência e qualificação;
- Satisfazer os requisitos do Cliente;
- Cumprir os requisitos regulamentares;
- Cumprir os requisitos do referencial normativo NP EN ISO 9001:2015, relativo ao Sistema de Gestão da Qualidade implementado;
- Executar os seus projetos de construção civil com qualidade, dentro dos prazos e custos estabelecidos.

Lisboa, 31 de Janeiro de 2018



### **3 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

#### **3.1 Introdução**

A organização adota a abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados na Organização, bem como a sua sequência e interações.

Um processo é o conjunto das atividades necessárias para transformar um input (entrada) num output (saída) com valor acrescentado, aplicando recursos, de forma controlada, por um ou mais procedimentos.

A abordagem por processos pressupõe, na sua implementação, a assunção de uma filosofia “PDCA” (Planear – Executar – Verificar – Atuar).

A aplicação do ciclo PDCA ao SGQ, no seu todo, pode ser descrito resumidamente da seguinte forma:

##### **1. Fase Planear**

- Estabelecer a missão, a visão, e a política da qualidade
- Avaliar os riscos e as oportunidades determinadas pelo contexto
- Definir os objetivos que se querem alcançar
- Definir os métodos para alcançar os objetivos propostos

##### **2. Fase Executar**

- Implementar o que foi planeado

##### **3. Fase Verificar**

- Verificar se as tarefas executadas estão conforme o planeado, ou seja, se cada objetivo foi alcançado, cumprindo o método definido
- Identificar desvios (e respetivas causas)

##### **4. Fase Atuar**

- Empreender ações para melhorar o desempenho, conforme necessário

#### **3.2 Âmbito do Sistema**

O SGQ da Tecniarte, Projetos e Construções, Lda., abrange a execução de obras para a construção civil e obras públicas, que consistem nomeadamente:

- Turismo/ Hotelaria
- Reabilitação Urbana/ Residencial
- Escritórios
- Hospitalar/ Saúde/ Educação

- Industrial/ Logística

Aplica-se ao SGQ da Tecniarte todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001.

### 3.2 Mapa de processos



### 3.3 Interação dos Processos

Processos a montante	Dados de entrada	Processos	Dados de Saída	Processos a Jusante
<b>Processo Estratégico</b>				
Clientes Mercado	Necessidades do SGQ; Partes interessadas; Requisitos das Partes interessadas; Riscos e Oportunidades; Alterações que afetem o SGQ; Resultados do SGQ;	<b>1- Gestão</b>	Compreender a Organização e o seu Contexto; Política da Qualidade; Objetivos da Qualidade; Gestão dos Riscos e Oportunidades; Gestão das Partes Interessadas; Revisão pela gestão;	2- Comercial 3- Produção 4- Pós-Venda 5- Recursos- Humanos
<b>Processos de Negócio</b>				
1-Gestão	Requisitos do Cliente Requisitos do Produto Requisitos regulamentares Mercado/Oportunidades de negócio	<b>2- Comercial</b>	Contrato de Adjudicação Transfer para a produção	1- Gestão 3- Produção 4- Pós-Venda 5- Recursos Humanos
1-Gestão 2-Comercial 5-Recursos Humanos	Contrato de Adjudicação Transfer para a produção Requisitos regulamentares Requisitos do Cliente Requisitos do Produto	<b>3- Produção</b>	Auto de receção provisória Transfer para o Pós-Venda	1- Gestão 4- Pós-Venda
1-Gestão 2-Comercial 3-Produção 5-Recursos Humanos	Transfer da Produção para o Pós-Venda Requisitos regulamentares Requisitos do Cliente Requisitos do Produto Reclamações de Clientes	<b>4- Pós-Venda</b>	Auto de Receção Definitiva	1-Gestão
<b>Processo de Suporte</b>				
1-Gestão 2-Comercial 3-Produção 4-Pós-Venda	Requisitos regulamentares Requisitos do cliente Requisitos do produto Necessidade interna de recursos Necessidades de formação	<b>5- Recursos Humanos</b>	Pedido de recrutamento Registo de Acolhimento Plano Anual de Formação Registos de Presença Avaliação da formação Avaliação da eficácia da formação Inquérito de Opinião	1-Gestão 2-Comercial 3-Produção 4-Pós-Venda

### 3.4 Operacionalização dos Processos

As atividades desenvolvidas nos processos são descritas em procedimentos e instruções de trabalho. O conjunto dos vários procedimentos e instruções de trabalho constitui o vínculo de transmissão dos métodos, responsabilidades, recursos e registos.

Assim de acordo com o SGQ da Tecniarte a lista de Processos, Procedimentos e Instruções de Trabalho em vigor na empresa é a seguinte:

Processos	Referência
Gestão	PR-GES
Comercial	PR-COM
Produção	PR-PRD
Pós Venda	PR-PVD
Recursos Humanos	PR-DRH
Procedimentos	Referência
Ações Corretivas, Preventivas, Melhoria	PD-01
Auditorias Internas	PD-02
Controlo de Documentos	PD-03
Controlo do Produto Não Conforme	PD-04
Controlo de Registos	PD-05
Tratamento de Reclamações	PD-07
Seleção e Avaliação de Fornecedores	PD-09
Avaliação da Satisfação do Cliente	PD-10
Avaliação do Desempenho dos Processos	PD-11
Controlo dos Equipamentos de Monitorização e de Medição	PD-12
Desenvolvimento de Otimizações e Variantes a Projeto	PD-13
Controlo das Máquinas	PD-14
Instruções de Trabalho	Referência
Receção e Análise de Projetos	IT-DCO-01
Consulta a Fornecedores/Subempreiteiros	IT-DCO-02
Elaboração do Estudo e Transfer para DPR	IT-DCO-03
Preparação e Planeamento de Obra	IT-PRD-01
Gestão de Subempreitadas	IT-PRD-02
Controlo e Medição dos Trabalhos	IT-PRD-03
Fecho de Obras	IT-PRD-04
Planos de Inspeção e Ensaio	IT-PRD-05
Gestão de Notas de Encomenda	IT-PRD-08

Controlo de Desenhos	IT-PRD-09
Recrutamento e Seleção	IT-DRH-01
Admissão e Acolhimento	IT-DRH-02
Formação	IT-DRH-03
Controlo de faturas de Fornecedores	IT-DAF-06

### 3.3 Correspondência do SGQ com a Norma NP EN ISO 9001

Documentos do SGQ	NP EN ISO 9001:2015												
	Compreender a organização e o seu contexto	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Determinar o Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	Liderança e Compromisso	Política	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	Ações para tratar riscos e oportunidades	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	Planeamento das alterações	Recursos	Competências	Consciencialização
	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3
Política da Qualidade													
Manual do Sistema de Gestão da Qualidade													
Manual de Funções													
PR- GES: Processo Gestão													
PR-COM:Processo Comercial													
PR-PRD:Processo Produção													
PR-PVD:Processo Pós-Venda													
PR-DRH:Processo Recursos Humanos													
PD-01: Ações Correctivas, Preventivas e de Melhoria													
PD-02: Auditorias Internas													
PD-03: Controlo de Documentos													
PD-04: Controlo de Produtos Não Conformes													
PD-05 Controlo de Registos													
PD-07 Tratamento de Reclamações													
PD-09 Seleção e Avaliação de Fornecedores													
PD-10 Avaliação da Satisfação do Cliente													
PD-11 Avaliação do Desempenho dos Processos													
PD-12 Controlo dos EMM's													
PD-13: Concepção e Desenvolvimento													
PD-14 Controlo das Máquinas													
Revisão pela Gestão													
Programa de Gestão													

Documentos do SGQ	NP EN ISO 9001:2015														
	Comunicação	informação Documentada	Planeamento e controlo organizacional	Requisitos para produtos e serviços	Desing e desenvolvimento de produtos e serviços	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Produção e prestação do serviço	Libertação de produtos e serviços	Controlo de saídas não conformes	Monitorização, medição, análise e avaliação	Auditoria interna	Revisão pela gestão	Generalidades	Não conformidade e ação corretiva	Melhoria Contínua
	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
Política da Qualidade															
Manual do Sistema de Gestão da Qualidade															
Manual de Funções															
PR- GES: Processo Gestão															
PR-COM:Processo Comercial															
PR-PRD:Processo Produção															
PR-PVD:Processo Pós-Venda															
PR-DRH:Processo Recursos Humanos															
PD-01: Ações Correctivas, Preventivas e de Melhoria															
PD-02: Auditorias Internas															
PD-03: Controlo de Documentos															
PD-04: Controlo de Produtos Não Conformes															
PD-05 Controlo de Registos															
PD-07 Tratamento de Reclamações															
PD-09 Seleção e Avaliação de Fornecedores															
PD-10 Avaliação da Satisfação do Cliente															
PD-11 Avaliação do Desempenho dos Processos															
PD-12 Controlo dos EMM's															
PD-13: Concepção e Desenvolvimento															
PD-14 Controlo das Máquinas															
Revisão pela Gestão															
Programa de Gestão															

## 4. CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

### 4.1 Objetivos do Manual

O presente Manual visa os seguintes objetivos:

- Apresentar a organização;
- Comunicar a política de qualidade

- Estabelecer a organização dos processos em vigor na empresa
- Apresentar o sistema de gestão da qualidade às partes interessadas

#### **4.2 Produção, Alteração e Aprovação**

A Gerência é responsável pela aprovação do Manual da Qualidade e responsabiliza a DAQS pela sua elaboração e a Direção Geral pela sua verificação.

As edições do MQ são identificadas por números sequenciais e cada nova edição substitui todas as edições anteriores. Qualquer alteração do MQ dá origem a uma nova edição.

#### **4.3 Difusão, Distribuição, Remoção e Arquivo**

A edição em vigor do MQ está disponível na rede informática da empresa, no diretório I:\SGAQS, encontrando-se disponível para consulta de todos os colaboradores.

Sempre que surja uma nova edição do MQ, os colaboradores da empresa recebem uma mensagem via correio eletrónico, enviada pela DAQS, a dar conhecimento desse facto e com indicação da data de entrada em vigor.

Relativamente aos colaboradores que não possuem computador no seu posto de trabalho, as respetivas chefias asseguram a transmissão da informação.

O MQ também se encontra disponível no site da Tecniarte, para que todas as partes interessadas o possam consultar.

A impressão total ou de qualquer parte do MQ é considerada como cópia não controlada.