

TECNIARTE®

MANUAL DA QUALIDADE

Junho / 2024

Elaborado:

Cátia Neto

Aprovado:

Campos Forte

Pág. 1/14

PROMULGAÇÃO DO MANUAL

O sucesso do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é um desígnio transversal da Tecniarte – Projectos e Construções, SA., 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.

João Campos Forte

CEO

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
1.5 Valores da Organização.....	6
1.6 Instalações e Ambiente de Trabalho.....	7
1.6.1 Instalações Permanentes	7
1.6.2 Instalações Temporárias	7
1.6.3 Gestão do Ambiente de Trabalho	7
2 – POLÍTICA DE QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO	8
3 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
3.1 Introdução	9
3.2 Âmbito do Sistema	9
3.3 Mapa de processos	10
3.4 Interação dos Processos.....	11
3.5 Operacionalização dos Processos	13
CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	14
4.1 Objetivos do Manual	14
4.2 Produção, Alteração e Aprovação.....	14
4.3 Difusão, Distribuição, Remoção e Arquivo.....	14

II – LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABREVIATURAS/SIGLAS	
CEO	Chief Executive Officer
CFO	Chief Financial Officer
CORD. JUD	Coordenador(a) Jurídico
CORD. PRD	Coordenador da Produção
DAF	Departamento/Diretor Administrativo e Financeiro
DAPR	Departamento/Aprovisionamento
DAQS	Departamento/Diretor de Ambiente, Qualidade e Segurança
DCID	Departamento/Comunicação e Desenvolvimento Interno
DCO	Diretor Comercial
DEP	Departamento/Diretor de Estudos e Projetos
DG	Direção Geral
DIE	Departamento/Instalações Especiais
DIR	Direção
DJ	Departamento Jurídico
DO	Diretor de Obra
DPCC	Departamento/Planeamento de Controlo de Custos
DPR	Departamento/Diretor Produção
DPT	Departamento
DPV	Departamento/Diretor Pós-Venda
DRH	Departamento/Diretor Recursos Humanos
DUN	Diretor de Unidade
GE	Gerência
IE	Instalações Especiais
IT	Instrução de Trabalho
MF	Manual de Funções
Mod	Modelo
MQ	Manual da Qualidade
MVT	Máquinas e Viaturas
PD	Procedimento
PI's	Partes Interessadas
PIE	Plano de Inspeção e Ensaio
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 SA.

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 €

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.

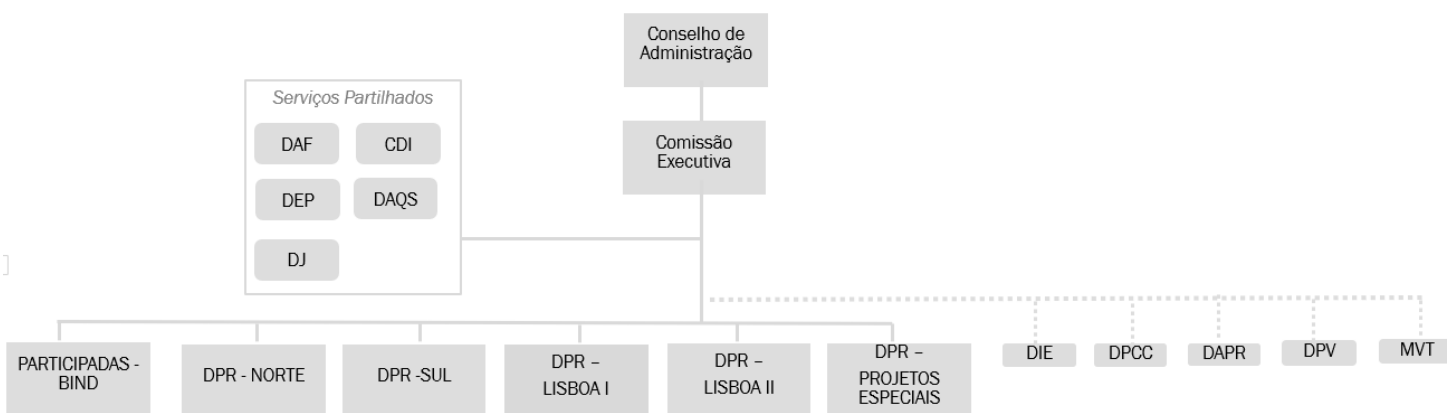
2017: A 20 de julho, a Tecniarte foi adquirida à João Jacinto Tomé S.A. pela CM&MT, S.G.P.S., S.A. A Tecniarte tem vindo a desenvolver a sua atividade perseguindo o máximo de satisfação dos diversos parceiros que a honram com a sua colaboração.

2020: A 31 de agosto, procedeu-se à transformação da Tecniarte sociedade limitada em sociedade comercial anônima, adotando por consequência a designação social de “Tecniarte – Projectos e Construções, SA.

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.

1.5 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

1.6 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, escritório no Porto e em Faro, e as instalações temporárias às dos estaleiros das obras.

1.6.1 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 Administração.

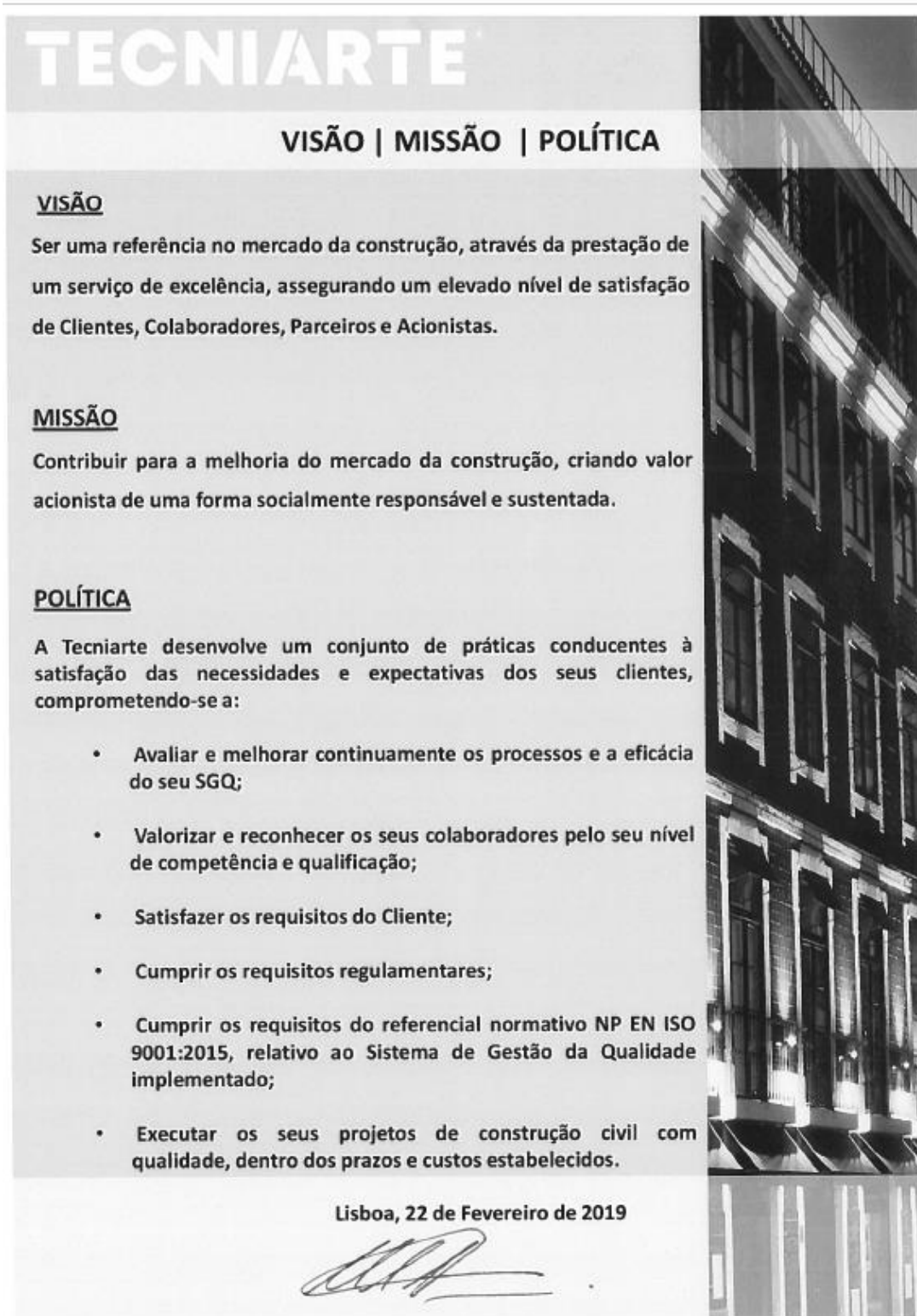
1.6.2 Instalações Temporárias

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.

1.6.3 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

TECNIARTE®

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, 22 de Fevereiro de 2019



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

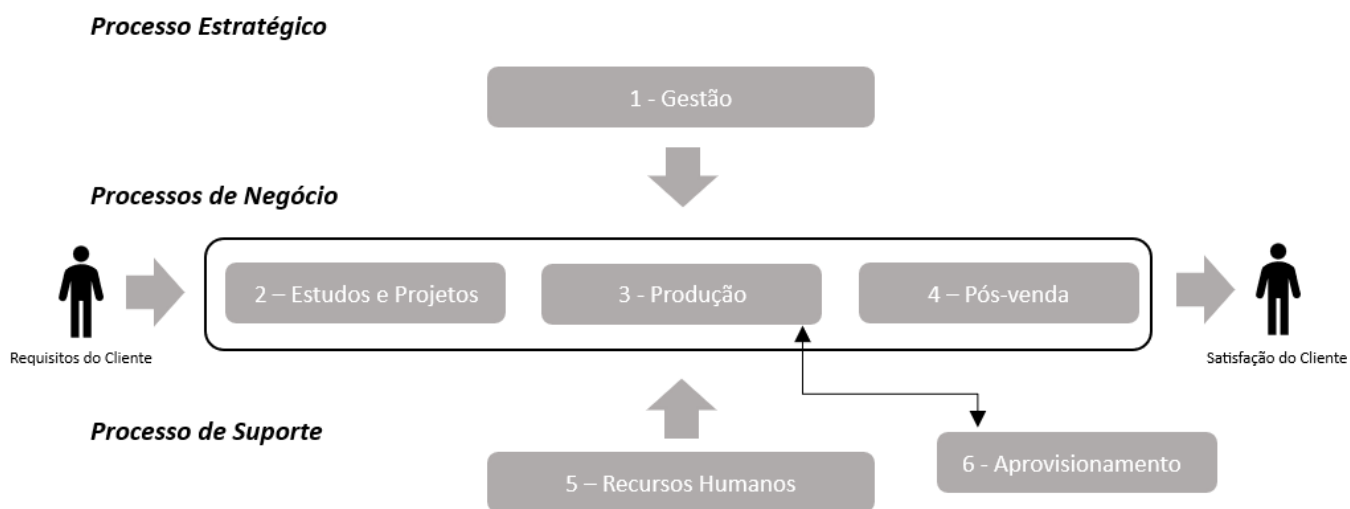
O SGQ da Tecniarte, Projetos e Construções, SA., abrange a execução de obras para a construção civil e obras públicas, que consistem nomeadamente:

- 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.

3.3 Mapa de processos



3.4 Interação dos Processos

Processos a montante	Dados de entrada	Processos	Dados de Saída	Processos a Jusante
----------------------	------------------	-----------	----------------	---------------------

Processo Estratégico

Clientes Mercado	Necessidades do SGQ; Partes interessadas; Requisitos das Partes interessadas; Riscos e Oportunidades; Alterações que afetem o SGQ; Resultados do SGQ;	1- Gestão	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- Estudos e Projetos 3- Produção 4- Pós-Venda 5- Recursos- Humanos 6- Aprovisionamento
---------------------	--	------------------	---	---

Processos de Negócio

1-Gestão 5- Recursos - Humanos	Requisitos do Cliente Requisitos do Produto Requisitos regulamentares Mercado/Oportunidades de negócio	2- Estudos e Projetos	Contrato de Adjudicação Transfer para a produção	1- Gestão 3- Produção 4- Pós-Venda 5- Recursos Humanos 6- Aprovisionamento
1-Gestão 2-Estudos e Projetos 5-Recursos Humanos	Contrato de Adjudicação Transfer para a produção Requisitos regulamentares Requisitos do Cliente Requisitos do Produto	3- Produção	Auto de receção provisória Transfer para o Pós-Venda	1- Gestão 4- Pós-Venda 5 – Recursos - Humanos 6- Aprovisionamento
1-Gestão 2-Estudos e Projetos 3-Produção 5-Recursos Humanos 6- Aprovisionamento	Transfer da Produção para o Pós-Venda Requisitos regulamentares Requisitos do Cliente Requisitos do Produto Reclamações de Clientes	4- Pós-Venda	Auto de Receção Definitiva	1-Gestão 5- Recursos- Humanos

Processo de Suporte

<p>1-Gestão 2-Estudos e Projetos 3-Produção 4-Pós-Venda</p>	<p>Requisitos regulamentares Requisitos do cliente Requisitos do produto Necessidade interna de recursos Necessidades de formação</p>	<p>5- Recursos Humanos</p>	<p>Pedido de recrutamento Registo de Acolhimento Plano Anual de Formação Registos de Presença Avaliação da formação Avaliação da eficácia da formação Inquérito de Opinião</p>	<p>1-Gestão 2-Estudos e Projetos 3-Produção 4-Pós-Venda</p>
<p>1-Gestão 2-Estudos e Projetos 3-Produção 5-Recursos - Humanos</p>	<p>Plano de Aproveitamentos Pedidos de Consulta Requisitos Regulamentares Requisitos do Cliente Requisitos do Produto</p>	<p>6- Aproveitamentos</p>	<p>Propostas de Adjudicação Atualização da lista de fornecedores qualificados</p>	<p>1-Gestão 2-Estudos e Projetos 3-Produção 4-Pós-Venda 5- Recursos- Humanos</p>

3.5 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
Estudos e Projetos	PR-DEP
Produção	PR-PRD
Pós-Venda	PR-PVD
Recursos Humanos	PR-DRH
Aprovisionamentos	PR-APR
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-DEP-01
Consulta a Fornecedores/Subempreiteiros	IT-DEP-02
Elaboração do Estudo	IT-DEP-03
Elaboração do Transfer para DPR	IT-DEP-04
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
Elaboração de Plano de Trabalhos	IT-PRD-10
Monitorização Físico Financeiro	IT-PRD-11
Recrutamento e Seleção	IT-DRH-01
Admissão e Acolhimento	IT-DRH-02
Formação e Sensibilização	IT-DRH-03
Controlo de faturas de Fornecedores	IT-DAF-06

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 Administração é responsável pela aprovação do Manual da Qualidade e responsabiliza a DAQS pela sua elaboração.

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.

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.