

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE

NOVEMBRO 2020

EDIÇÃO 00



Cofinanciado por:



1. Registo de Revisões

1.1. Acompanhamento de revisões

N.º Revisão	Data	Autoria	Validação	Aprovação

1.2. Motivos da revisão

N.º Revisão	Motivo

2. Enquadramento

2.1. Objetivos do Manual de Gestão da Qualidade e Ambiente

O Manual de Gestão da Qualidade e Ambiente tem em vista os seguintes objetivos:

- ✓ Dar a conhecer às partes interessadas a política, objetivos e procedimentos a nível de qualidade e ambiente adotadas pela SGO;
- ✓ Apresentar o Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente e demonstrar a sua conformidade com as normas de referência e com os requisitos contratualmente definidos.

2.2. Referências

A norma NP EN ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestão de Qualidade- Requisitos” e a norma NP EN ISO 14001:2015 “Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização”.

Para garantir a correta interpretação e aplicação dos requisitos destas normas e de outras normas de interesse no contexto atual, a SGO apoiou-se igualmente nas normas a seguir indicadas:

- ✓ Norma NP EN ISO 19011:2018 – Linhas de orientação para auditorias a Sistemas de Gestão;
- ✓ Norma EN NP ISO 22301:2019 - Segurança e resiliência – Sistema de gestão de continuidade do negócio – Requisitos;
- ✓ NP 4552:2016 – Sistema de gestão da avaliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;
- ✓ NP EN ISO 14040:2006 – Gestão ambiental – Avaliação do ciclo de vida – Principios e enquadramento.

2.3. Elaboração, aprovação e distribuição

Os responsáveis por processos em conjunto com os responsáveis de qualidade e ambiente têm a responsabilidade de proceder à criação, alteração, publicitação (quando aplicável), distribuição e arquivo da documentação de suporte ao Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente da SGO.

Existe um original do Manual de Gestão da Qualidade e Ambiente que se encontra permanentemente na SGO em formato digital.

Os originais das versões obsoletas são mantidos nos arquivos da SGO.

Os responsáveis de qualidade e ambiente, respetivamente, têm o dever de manter uma cópia informática da versão em vigor do presente manual para efeitos de utilização interna.

3. Apresentação da SGO

3.1. Organização

A SGO é uma empresa sediada em Elvas, especializada em obras de construção, na fabricação de elementos de caixilharia em PVC e alumínio e na fabricação de estruturas metálicas.

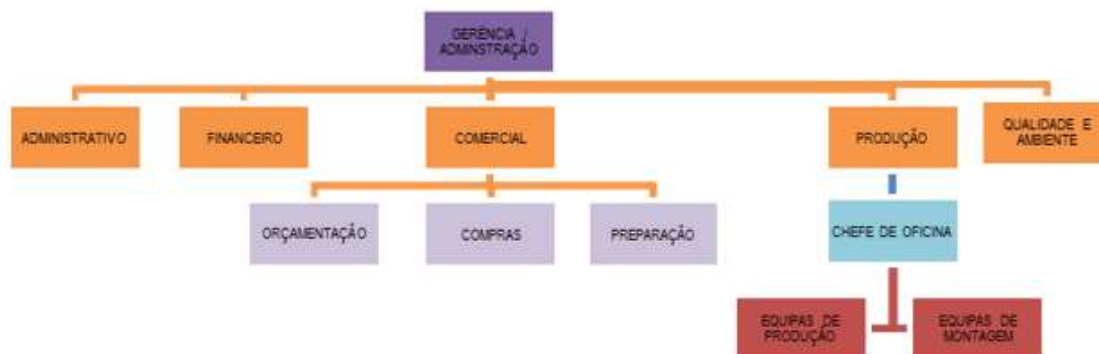
Com as crescentes requisições por parte do setor da construção, a maior preocupação com a eficiência energética e as exigências dos consumidores privados, a empresa considerou ser importante apostar na certificação do processo de fabrico de elementos de caixilharia em PVC e Alumínio, de modo a garantir um rigoroso controlo de qualidade em produção e durante a execução de serviço e a minimização dos impactes ambientais resultantes da sua atividade.

Como tal, para melhorar o seu desempenho nestas temáticas nos diferentes elos da sua cadeia de valor, a SGO analisou quais as questões internas e externas que poderiam influenciar positiva ou negativamente a sua prestação e definiu estratégias e metas que lhe permitirão melhorar significativamente as suas práticas ao longo do tempo.



Figura 1 - Localização estabelecimento de fabrico de caixilharia PVC (Zona industrial, Campo Maior)

3.2. Organograma

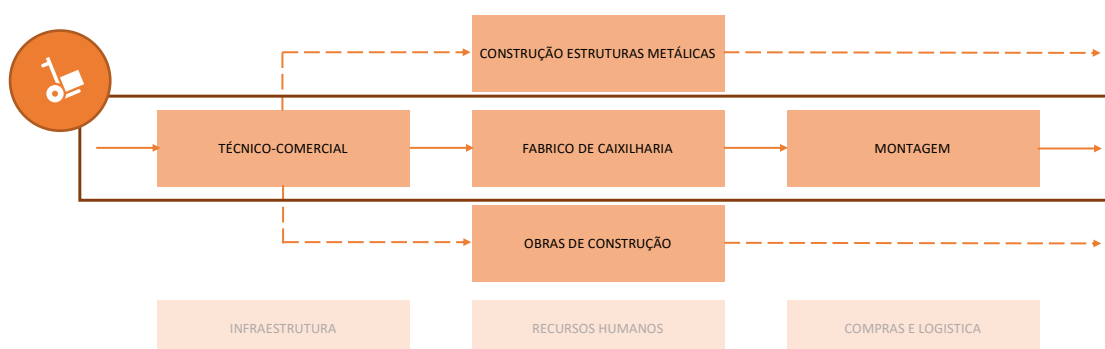


3.3. Responsabilidades

Gerência/ Administração	<ul style="list-style-type: none"> Definição e acompanhamento da estratégia da empresa Definição e publicação da Política de Qualidade e Ambiente Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente Revisão e aprovação de objetivos de Qualidade e Ambiente Coordenação de departamentos e equipas Avaliação da atividade comercial
Qualidade e Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Criação, revisão e ou aprovação de processos e de toda a documentação de suporte ao sistema de Gestão de Qualidade e ambiente Implementação e manutenção do sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente Monitorização de desempenho de processos Orientação de responsáveis de processos e colaboradores operacionais Divulgação e comunicação de documentação e informação de interesse no âmbito do Sistema de Gestão
Financeiro	<ul style="list-style-type: none"> Gestão financeira e bancos. Gestão de contas correntes de clientes e fornecedores. Gestão de Recursos Humanos. Articulação com o gabinete de contabilidade.

Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar com o cliente e fazer o levantamento dos seus requisitos; • Comunicar toda a informação relevante sobre produtos e serviços utilizando os meios existentes • Preparação e elaboração de orçamento em programa específico, de acordo com o levantamento efetuado em obra. • Realização de medições técnicas. • Preparação e entrega em fábrica das folhas de obra / ordens de fabrico.
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Emissão de documentos de transporte. • Faturação a clientes. • Lançamento de faturas de fornecedores. • Registo e controlo de stocks • Articulação com o gabinete de contabilidade.
Produção	<ul style="list-style-type: none"> • Proceder ao fabrico e montagem de sistemas de caixilharia considerados em planeamento • Respeitar e cumprir procedimentos e instruções de qualidade, de ambiente e de segurança e saúde no trabalho • Gerir e acompanhar atividades relacionadas com manutenção e verificação de máquinas • Identificar e preparar materiais, equipamentos, ferramentas e instrumentos de medição, verificação e controlo a utilizar nas operações de fabrico e montagem de caixilharias em PVC e alumínio, estruturas metálicas e outros elementos metálicos não estruturais

2.4. Produtos e Serviços prestados



Tal como exemplificado na imagem anterior, a SGO atua em três segmentos do setor da construção:

- ✓ A construção de estruturas metálicas com recurso a matérias-primas e materiais provenientes de fornecedores nacionais de confiança;
- ✓ Serviços de construção de edifícios (habitacionais e não habitacionais)
- ✓ Produção de caixilharia em PVC e alumínio e serviços de instalação.

Numa primeira fase, a SGO só contemplará no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente a atividade de fabrico e montagem de caixilharia em PVC. Posteriormente, tem intenções de alargar o âmbito aos restantes serviços para atender aos requisitos de outras partes interessadas.

4. Política e Objetivos de Qualidade e Ambiente

Os longos anos de experiência no setor da construção e a sensibilidade a temas atuais como as alterações climáticas têm ditado a estratégia da empresa.

A adoção da inovação tecnológica e das melhores práticas possíveis em todos os processos da atividade revelam o nosso empenho com a qualidade dos produtos e serviços, para garantir a satisfação dos nossos clientes, e com uma atuação ambientalmente responsável, pela integração de medidas de sustentabilidade e o cumprimento das obrigações legais que nos são aplicáveis.

Para demonstrar o nosso compromisso com os valores que convosco partilhamos e melhorarmos a gestão da nossa atividade, definimos os seguintes objetivos:

- ✓ **Rigor e transparência:** estabelecer critérios rigorosos para a seleção e aquisição de bens e serviços, numa perspetiva de atenuar os impactes ambientais durante o seu ciclo de vida, garantir os padrões de qualidade planeados e o cumprimento dos acordos estabelecidos com clientes;
- ✓ **Inovação e qualidade:** A procura contínua pela inovação tecnológica em todos os elos da sua cadeia de valor, para garantir o rigoroso controlo da produção e a melhor relação qualidade/preço;
- ✓ **Preservação ambiental e eficiência energética:** pela integração de tecnologias eficientes e limpas para reduzir o consumo de recursos e minimizar os níveis de poluição e a utilização, sempre que possível, de materiais reciclados e a correta separação e valorização de resíduos provenientes da sua atividade com vista à proteção ambiental;
- ✓ **A integridade, ética e valorização das pessoas:** Investir no acompanhamento e comunicação com as partes interessadas com vista à melhoria contínua do nosso Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiental.

O plano de ação poderá ser consultado no **Anexo I**.

5. Estrutura do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente

5.1. Âmbito do sistema de gestão

Após séria avaliação das atividades que mais contribuem ou influenciam o desempenho da SGO ao nível da qualidade e ambiente, o Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente aplica-se à “comercialização, fabrico e montagem de caixilharia em PVC”.

5.2. Abordagem por processos

A SGO adotou a abordagem por processos como princípio metodológico para a conceção do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente.

O “Mapa de Processos” apresentado de seguida representa os processos da SGO, a sua sequência e interações principais, representados de acordo com o modelo de abordagem por processos adotado pela versão do ano 2015 das Normas ISO 9001 e 14001.



05/11/2020

Anexo I – Plano de ação

Ponto da Política da Organização	Objetivo	Indicadores	Valor a atingir/ Meta	Frequência da Monitorização	Processo	Tema	Data de início	Data de Fim
"Preservação ambiental e eficiência energética" e "Inovação e Qualidade"	Sucesso angariação clientes	n.º orçamentos adjudicados/n.º orçamentos pedidos	60%	Mensal	Técnico-Comercial	Qualidade	jan/20	dez/21
	Maior controlo das obrigações de carácter legal	n.º de NC conformidade legal resolvidas/n.º de NC detetadas	70%	Semestral	Planeamento Estratégico, Qualidade e Ambiente	Ambiente e Qualidade	jan/20	dez/21
	Aumentar participação de colaboradores numa boa gestão de resíduos	N.º de não conformidades relativas à incorreta separação de resíduos/n.º de NC detetadas (geral)	< 2%	Trimestral	Planeamento Estratégico, Qualidade e Ambiente	Ambiente	jun/20	dez/22
	Privilegiar a utilização de energia de origem renovável na atividade da empresa	utilização de energia renovável proveniente de equipamentos próprios	20%	Anual	Planeamento Estratégico, Qualidade e Ambiente	Ambiente	jan/21	dez/22
	N.º de serviços no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente	n.º de Atividades certificadas (qualidade ou ambiente)	3	Anual	Planeamento Estratégico, Qualidade e Ambiente	Qualidade e Ambiente	jan/20	dez/22
	Optimização da utilização de recursos materiais	Redução de PVC renviado para reciclagem no fornecedor = sobras de pvc previstas/sobras de pvc enviadas	10%	Semestral	Fabrico	Ambiente	jan/21	dez/22
	Controlo e Cumprimento dos planos de fabrico	Nº de planos cumpridos/nº planos fabrico feitos	90%	Anual	Fabrico	Qualidade	jan/20	dez/22
	Minimização de não conformes no fabrico	Nº de vezes que foram identificadas não conformidades/número de planos de fabrico	10%			Qualidade e Ambiente	jan/20	dez/22
	Redução de consumo de papel - preferencia por documentação digital	Total de papel utilizado ano (x)/Total de papel utilizado (x-1)	80%	Anual	Planeamento Estratégico, Qualidade e Ambiente	Ambiente	jan/21	dez/22
"A integridade, ética e valorização das pessoas"	Garantir a elevada satisfação dos colaboradores no seu local de trabalho	Resultados dos inquéritos de satisfação a colaboradores	> 75%	Anual	Gestão de RH	Qualidade	jan/21	dez/22
	Melhorar o desempenho da equipa apostando na aquisição de competências	(Número de formações realizadas/Numero de formações planeadas)*100	> 70%	Semestral	Gestão de RH	Qualidade e Ambiente	jan/20	dez/22
		Eficácia das ações realizadas no contexto de trabalho (nº de ações eficazes/n.º ações realizadas)	> 70%	Semestral	Gestão de RH	Qualidade e Ambiente	jan/20	dez/22
Evitar perda de RH competente e atrair novos candidatos para formação de uma equipa sólida e com as competências desejadas	cumprimento dos critérios de novos contratados (critérios atendidos/n.º critérios definidos por perfil)	> 50%	Semestral	Gestão de RH	Qualidade	jan/20	dez/22	
"Rigor e Transparência"	Prevenção de avarias e paragens de produção	n.º de avarias ao ano	< 4	Anual	Infraestrutura	Qualidade	jan/20	dez/22
	Garantir a satisfação dos clientes relativamente aos produtos e serviços SGO	n.º de Reclamações mensais	< 5	Mensal	Técnico-Comercial	Qualidade	jan/20	dez/22
		Avaliação da Satisfação de clientes (taxa de clientes muito satisfeitos)	90%	Trimestral				
	Maior controlo de desempenho de fornecedores	Avaliação de Desempenho de fornecedores - % de fornecedores classe A	85%	Semestral	Compras	Qualidade	jan/20	dez/22
		% cumprimento = n.º de vezes que cumpriu prazo de entrega/nº de entregas realizadas	80%	Semestral				
Cumprimento de prazos de finalização e prestação de serviço de qualidade	n.º de obras com pendências/n.º de obras concluídas	10%	Semestral	Montagem	Qualidade	jan/20	dez/22	

Anexo II – Procedimentos em Vigor

Processo	Código	Nome
Planeamento Estratégico, Qualidade e Ambiente	P01.01	Identificação e Caracterização de Processos
	P01.02	Controlo Documental
	P01.03	Planeamento e Revisão do SGQA
	P01.04	Auditorias
	P01.05	Tratamento de não conformidades
	P01.07	Design e Desenvolvimento
	P01.08	Satisfação de PI
	P01.09	Conformidade Legal
	P01.10	Aspetos e Impactes Ambientais
	P01.11	Preparação e Resposta à emergência
	P01.12	Gestão de resíduos
Gestão de RH	P02.01	Recrutamento e Contratação
	P02.02	Formação
Infraestrutura	P03.01	Gestão da Manutenção
	P03.02	Gestão de Recursos de MM
	P03.02	Higienização de Espaços
Técnico-Comercial	P04.01	Prospecção de Clientes
	P04.02	Orçamentos e Faturação
	P04.03	Apoio Técnico
Fabrico	P05.01	Fabrico de Caixilharia em PVC
Gestão de Compras	P06.01	Compras e Qualificação de Fornecedores
Montagem	P07.01	Montagem

Elaborado por:	Sérgio Gonçalves	Aprovado por:	Sérgio Gonçalves
Data:	04/11/2020	Data:	05/11/2020

