
	QUALIDADE – SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-900
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

CONTROLE DE REVISÕES:

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
00	20/08/2024	Emissão Inicial

ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO	PÁGINA
Qualidade	FA-012/24	1 de 7

	QUALIDADE – SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-900
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 1. OBJETIVO

Determinar como é realizada a gestão de documentos de origem interna e externa, a condução de auditorias internas, a qualificação de auditores internos, as inspeções de qualidade, a emissão de databooks para os clientes, quando necessário, a gestão da pesquisa de satisfação de clientes e o atestado de capacidade técnica da DESA ENGENHARIA.

## 2. TERMOS E DEFINIÇÕES

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

MQS – Manual de Qualidade - Diretrizes

PG – Procedimentos Gerais

PO – Procedimentos Operacionais

IT – Instruções de Trabalho

FM – Formulários

## 3. ESTRUTURA DO SETOR

4. Gestão de Informações Documentadas de origem interna;
5. Gestão de Informações Documentadas de origem externa;
6. Auditorias Internas;
7. Inspeção de Qualidade;
8. Saídas Não Conformes;
9. Controle de Processos e Serviços providos externamente;
10. Emissão de data books, quando necessário;
11. Satisfação de Clientes;
12. Atestado de Capacidade Técnica.


## 4. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DE ORIGEM INTERNA

### 4.1 Criação de Procedimentos e Registros (Emissão Inicial)

Os documentos do SGQ da Desa estão identificados com um número de referência, título, revisão, setor responsável e controle de aprovação. São elaborados em português e eventualmente podem estar em inglês ou espanhol para atendimento as solicitações de clientes.

Previamente à sua emissão, os documentos são analisados criticamente e aprovados quanto à sua adequação e suficiência.

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
Qualidade	FA-012/24	2 de 7

	QUALIDADE – SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-900
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

Os documentos estão disponíveis em formato PDF e travados para impressão para todos os colaboradores, através do software de gestão de informação documentada de origem interna (procedimentos e formulários) para uso, onde e quando necessário.

#### 4.2 Aprovação de Procedimentos e Registros

Após realização da análise crítica das informações documentadas, o setor de qualidade deve enviar um comunicado (folha de aprovação) ao responsável pelo setor (coordenador e/ou diretor) solicitando a aprovação do(s) documento(s) para disponibilização no software de gestão de informação documentada de origem interna (procedimentos e formulários).

##### 4.2.1 Atualização de Procedimentos e Registros (Emissão Inicial)


- 4.2.1.1 Receber solicitação de inclusão do documento via email, quando de setores deferentes da qualidade;
- 4.2.1.2 Realizar análise crítica quanto a necessidade de inclusão do procedimento no SGQ;
- 4.2.1.3 Realizar adequações, caso necessário;
- 4.2.1.4 Preencher controle de revisão do documento, adicionando informação de revisão, data e descrição da alteração;
- 4.2.1.5 Preencher rodapé com o número da folha de aprovação;
- 4.2.1.6 Salvar procedimento revisado na pasta de "Normas\_Revisão";
- 4.2.1.7 Criar email padrão para solicitar a aprovação do(s) documento(s);
- 4.2.1.8 Enviar documento(s) para aprovação do responsável;
- 4.2.1.9 Aguardar aprovação do(s) documento(s) pelo responsável.

##### 4.2.2 Atualização de Procedimentos e Registros (Revisados)

Sempre que for constatada alguma melhoria nos processos ou for realizada alguma adequação nos processos os procedimentos e/ou registros deverão passar pelo processo de revisão.

- 4.2.2.1 Solicitar via email ao setor de qualidade o documento em formato excel/word para realização das devidas alterações;
- 4.2.2.2 Realizar as devidas alterações, conforme necessidade, após o recebimento do documento editável pelo setor de qualidade;
- 4.2.2.3 Enviar documento revisado via email ao setor de qualidade;
- 4.2.2.4 Realizar análise crítica quanto as alterações realizadas;
- 4.2.2.5 Realizar adequações, caso necessário;

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
Qualidade	FA-012/24	3 de 7

	QUALIDADE – SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-900
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

- 4.2.2.6 Preencher controle de revisão do documento, adicionando informação de revisão, data e descrição da alteração;
- 4.2.2.7 Preencher rodapé com o número da folha de aprovação;
- 4.2.2.8 Salvar procedimento revisado na pasta de “Normas\_Revisão”;
- 4.2.2.9 Criar email padrão para solicitar a aprovação do(s) documento(s);
- 4.2.2.10 Enviar documento(s) revisado(s) para aprovação do responsável;
- 4.2.2.11 Aguardar aprovação do(s) documento(s) pelo responsável.

#### 4.3 Disponibilização de Procedimentos e Registros (Emissão Inicial)

- 4.3.1 Receber via email, aprovação do(s) documento(s);
- 4.3.2 Recortar documento da pasta de “Normas\_Revisão” para “Normas\_Ativas”;
- 4.3.3 Salvar arquivo em PDF na pasta de “Normas Ativas – PDF”
- 4.3.4 Atualizar software;

#### 4.4 Disponibilização de Procedimentos e Registros (Revisados)


- 4.4.1 Receber via email, aprovação do(s) documento(s) revisados;
- 4.4.2 Recortar documento(s) da pasta de “Normas\_Ativas” para “Normas\_Inativas”;
- 4.4.3 Renomear arquivo na pasta de “Normas\_Inativas” adicionando a revisão inativada do documento(s);
- 4.4.4 Recortar documento(s) revisado(s) da pasta de “Normas\_Revisão” para “Normas\_Ativas”;
- 4.4.5 Salvar arquivo em PDF na pasta de “Normas Ativas – PDF”
- 4.4.6 Atualizar software com o(s) documento(s) revisado(s);

**Nota 4:** Quando o coordenador(a) do setor de qualidade for o responsável pela criação ou revisão dos procedimentos, não será necessário o envio de comunicado (folha de aprovação), solicitando a aprovação, entretanto, deve-se controlar a folha de aprovação.

### 5. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DE ORIGEM EXTERNA

O setor de qualidade é responsável pela gestão das normas que a Desa é certificada NBR ISO e NBR ISO 19011 (Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental).

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
Qualidade	FA-012/24	4 de 7

	QUALIDADE – SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-900
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 6. AUDITORIAS INTERNAS

As auditorias na Desa Engenharia são realizadas em intervalos planejados, conforme definido no “Cronograma de Auditoria (PG-005)” e os auditores possuem as qualificações conforme especificado na “Instrução de trabalho de qualificação de auditores (IT-0001)”.

## 7. INSPEÇÃO DE QUALIDADE

7.1 Para a liberação dos serviços prestados, cabe ao cliente definir os requisitos para tais. Podem ser utilizadas informações documentadas:

- a) Relatório diário de obra “RDO - FM-005” (Informação documentada de responsabilidade do processo de engenharia de desenvolvimento);
- b) Relatório fotográfico “RDA – FM-006” (Informação documentada de responsabilidade do processo de engenharia de desenvolvimento);
- c) Relatórios dos ensaios não destrutivos (END);
- d) Relatório de ensaios destrutivos (ED);
- e) Relatório de teste de flushing;

### 7.2 Execução dos Ensaios

Quando solicitado pelo cliente, deverá ser realizado os ensaios destrutivos e/ou não destrutivos para verificação do atendimento aos requisitos especificados. Os ensaios são realizados conforme requisitos especificados nas normas internacionais de referência e nas instruções de trabalho da Desa Engenharia. Os inspetores devem ser qualificados, conforme especificado na instrução de trabalho de “Qualificação de Inspetores (IT-0002)”.

## 8. EMISSÃO DE DATABOOKS, QUANDO NECESSÁRIO

- 8.1 Quando solicitado pelo cliente, o setor de qualidade deve solicitar as documentações pertinentes para elaboração do databook solicitado pelo cliente.
- 8.2 Abaixo tabela com os documentos necessários para elaboração de data books e responsáveis pela disponibilização e/ou elaboração.


**Nota 4: A inclusão ou exclusão de documentos pode ser solicitada pelo cliente.**

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
Qualidade	FA-012/24	5 de 7

**CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA**

Documento	Setor Responsável	Observação
<b>Ficha Técnica</b>	-	-
<b>Agradecimentos</b>	-	-
<b>Informações Gerais</b>	-	-
Introdução	Qualidade	-
Objetivos	Qualidade	-
Informações sobre o contratante (cliente)	Qualidade	-
Localização da Obra	Qualidade	-
Informação sobre a Desa Engenharia	Qualidade	-
Localização da Desa (Matriz, filiais e apoios)	Qualidade	-
<b>Informações de Qualidade</b>	-	-
Missão, Visão, Valores, Política de Qualidade	Qualidade	-
Certificado ISO 9001	Qualidade	-
<b>Escopo Serviço</b>	-	-
Escopo Serviço	Comercial	-
<b>Normas e Especificações</b>	-	-
Especificações e Normas regulamentadoras	Qualidade	-
<b>Segurança e Meio Ambiente</b>	-	-
Segurança do Trabalho e Meio Ambiente	Qualidade	-
Regras de Ouro	Segurança	-
Análise de Risco do Trabalho (APR)	Segurança	Quando solicitado
<b>Projeto e Execução dos Serviços</b>	-	-
Propostas Técnicas	Comercial	-
Ordem de Serviço	Engenharia	-
ART		Se necessário
Corpo Técnico (Organograma)	Corpo Técnico	-
Cronograma de Execução	Corpo Técnico	-
Curva S	Corpo Técnico	Se necessário
Histograma Mão de Obra	Engenharia	Se necessário
Histograma Materiais	Engenharia	Se necessário
Projetos (Desa e cliente)	Engenharia	Se necessário
Alterações de Projetos	Comercial	Se necessário
Autorização de Serviços Adicionais (ASA)	Comercial	Se necessário
Atas de Reuniões	Corpo Técnico	Se necessário
Diário de Obra (RDO)	Corpo Técnico	-
Relatório Fotográfico (RDA)	Corpo Técnico	Se necessário
Boletim de Medição	Corpo Técnico	Se necessário
<b>Inspecões</b>	-	-
Ficha Técnica e Corpo de Prova	Corpo Técnico	Se necessário
Certificado de Qualificação Inspetores	RH	Se necessário
Procedimento de Soldagem	Corpo Técnico	Se necessário
Relatórios de Inspeção	Inspetor/Corpo Técnico	Se necessário
Relatório de Calibração de Equipamentos de Monitoramento e Medição	Suprimentos	Se necessário
<b>Documentações de Fornecedores</b>		
Documentos dos Fornecedores	Qualidade	Se necessário
<b>Não Conformidades</b>	-	-
Não Conformidades Reportadas pelo cliente	Qualidade	Quando houver
<b>Atestado</b>	-	-
Atestado de Capacidade Técnica	Qualidade	-
<b>Satisfação Cliente</b>	-	-
Pesquisa de Satisfação Cliente	Qualidade	-
<b>Conclusão</b>	<b>Qualidade</b>	-
<b>Assinaturas</b>	<b>Todos</b>	-

**ELABORAÇÃO****APROVAÇÃO****PÁGINA****Qualidade****FA-012/24****6 de 7**

	QUALIDADE – SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-900
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

- 8.3 Disponibilizar cópia(s) impressa(s) a alta direção para entrega ao cliente e arquivamento, se necessário.

#### 9. SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Após a finalização dos serviços prestados no cliente, faz-se necessário o preenchimento da pesquisa de satisfação de clientes.

- 9.1 Disponibilizar formulário de “Pesquisa de Satisfação de Cliente – FM-007”, ao coordenador/ diretor da obra;
- 9.2 Solicitar o preenchimento e assinatura do cliente;
- 9.3 Preencher os resultados apontados pelo cliente na planilha de resultados do indicador de satisfação de cliente, após o recebimento do arquivo assinado pelo cliente;
- 9.4 Atualizar indicador de Satisfação de Cliente mensalmente com a média dos resultados das pesquisas.

#### 10. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Após a finalização dos serviços prestados no cliente, faz-se necessário o preenchimento do Atestado de Capacidade Técnica, comprovando a qualidade na prestação dos serviços acordados.

- 10.1 Disponibilizar formulário de “Atestado de Capacidade Técnica – FM-012”, ao coordenador/ diretor da obra;
- 10.2 Solicitar a assinatura do cliente.

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
Qualidade	FA-012/24	7 de 7