



**MANUAL
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**



Índice

1	OBJETIVO	3
2	ESCOPO E EXCLUSÕES	3
3	PERFIL DA FS CONSULTORES	4
4	REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	4
5	INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS.....	4
6	RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO.....	6
7	POLÍTICA DA QUALIDADE	7
8	RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE	8
9	REPRESENTANTE DA DIREÇÃO.....	9
10	GESTÃO DE RECURSOS	9
11	EXECUÇÃO DO SERVIÇO	10
12	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	13
13	CONTROLE DE ALTERAÇÕES	14

1 OBJETIVO

Este manual está estruturado segundo os requisitos de Qualidade – ABNT NBR ISO 9001:2008 e, juntamente com outros documentos, constitui-se no principal veículo de divulgação do nosso SGQ (Sistema de Gestão Qualidade). Foi preparado pela coordenação da Qualidade com o apoio da Direção da FS Consultores, aprovado pela Diretoria e visa definir, estabelecer e documentar as atribuições, responsabilidades e procedimentos básicos do Sistema de Gestão da Qualidade.

2 ESCOPO E EXCLUSÕES.

ESCOPO

O nosso Sistema de Gestão da Qualidade – ABNT NBR ISO 9001:2008 possui o seguinte escopo:

“Prestação de serviços de consultoria em gestão de obra civil, através de gerenciamento, planejamento, orçamento, fiscalização e controle com foco no cumprimento de prazos e custos.”

ITENS SOMENTE COMERCIALIZADOS

Levando em consideração a definição de itens somente comercializados pela natureza dos negócios da FS Consultores este item não se aplica ao Sistema de Gestão da Qualidade.

EXCLUSÃO

Em função das características de nossa atividade, está excluído do Sistema de Gestão da Qualidade o seguinte requisito da ABNT NBR ISO 9001:2008:

- ✓ 7.3 – Projeto e desenvolvimento - o nosso escopo de serviços é realizado com base em projetos fornecidos ou contratados pelo Cliente.
- ✓ 7.4 – Aquisição - na prestação de serviço da FS o produto adquirido não tem efeito na realização subsequente dos Serviços.
- ✓ 7.5.2 – Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço - todos os serviços fornecidos pela FS Consultores podem ser verificados através de medição e monitoramento subsequentes.
- ✓ 7.6 – Controles de equipamento de monitoramento e medição - As medições e monitoramento são realizados através da interação humana direta, por meio de ferramentas gerenciais tais como relatórios, check list etc. Não sendo utilizado equipamento.

3 PERFIL DA FS CONSULTORES

A FS Consultores EIRELI é uma empresa pioneira, fundada em 1996, em Belo Horizonte – MG, por engenheiros oriundos de experiências anteriores em orçamento, planejamento e obras. Uma empresa de consultoria em planejamento e gestão com atuação em Minas Gerais, Espírito Santo, São Paulo, Rio de Janeiro, Goiás, Distrito Federal, Santa Catarina e Pará.

Em seu portfólio estão edificações comerciais, industriais, residenciais, institucionais e de infra-estrutura. Onde, nestes diferentes segmentos, prestamos serviços de orçamento, gerenciamento de projetos, planejamento, fiscalização e acompanhamento físico, financeiro e tecnológico.

Na FS Consultores, mais que olhar para a experiência acumulada o importante é compreender os valores que estão determinando o nosso desenvolvimento e vão garantir o futuro de nossa empresa. A ética e as melhores práticas empresariais, uma sólida política de treinamento e formação de profissionais, a utilização de recursos tecnológicos adequados e o desenvolvimento continuado de nossas metodologias. O nosso horizonte é a capacidade de suprir nossos clientes com informações para controle e tomada de decisões em tempo real.

4 REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

REQUISITOS GERAIS

A FS Consultores estabelece e mantém o Sistema de Gestão da Qualidade, cujos requisitos estão descritos nesta seção, salvo quanto à descrição e interação dos processos que está descrito no item 5.

5 INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

Definimos o nosso Mapa de Processos do *Sistema de Gestão da Qualidade* e suas interações conforme o diagrama a seguir:



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

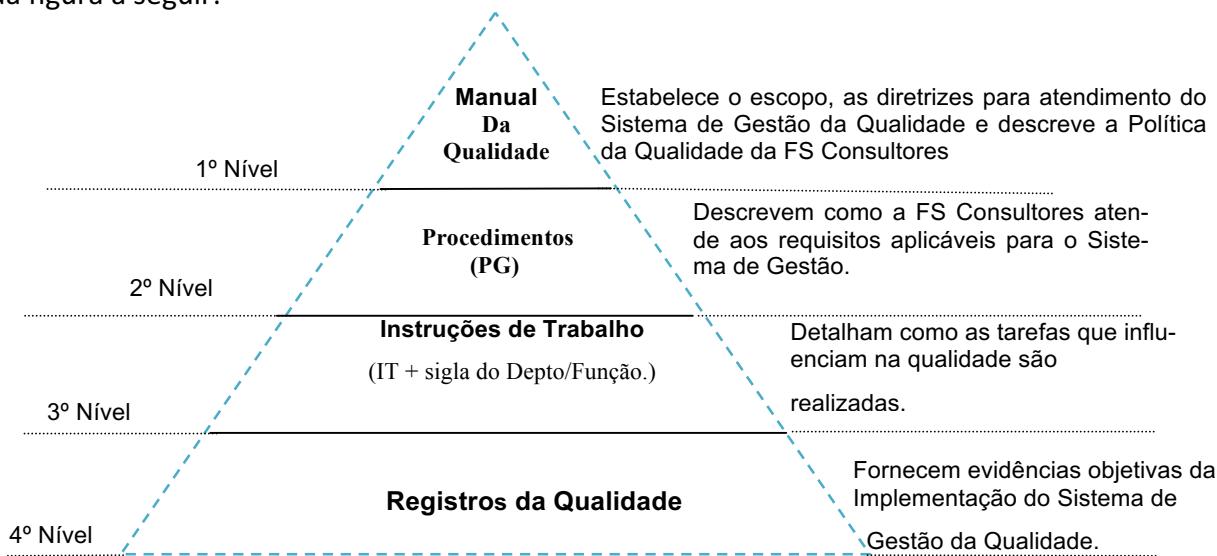
MQ-SGQ-01
Versão 05

10/05/2017

O detalhamento das interações entre os processos estão descritos nos procedimentos gerencias, bem como no documento: Mapas de Processo.

REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

A hierarquia da documentação do *Sistema de Gestão da Qualidade* da FS Consultores está definida através da relação do tipo de documentação com a aplicação nos níveis organizacionais, sendo representada através da figura a seguir:



MANUAL DA QUALIDADE

A FS Consultores possui o presente Manual da Qualidade que determina o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo a justificativa apropriada à exclusão relacionada a ABNT NBR ISO 9001:2008 e onde estão relacionados os processos necessários e referenciados os procedimentos aplicáveis à sua funcionalidade.

CONTROLE DE DOCUMENTOS

O procedimento **PG-SGQ-01** define a sistemática para tratamento de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade da FS Consultores. Neste procedimento estão contidas informações para a elaboração, controle (aprovação, análise, identificação, disponibilização de versões, etc.) dos documentos.

CONTROLE DE REGISTROS

O procedimento **PG-SGQ-02** define a sistemática para tratamento dos registros do Sistema de Gestão da Qualidade da FS Consultores. Neste estão contidas informações sobre controle (identificação, disponibilização, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição) dos registros.

6 RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

O comprometimento da Direção é um fator crítico para assegurar o sucesso e a produtividade no desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade da FS Consultores.

Este comprometimento é evidenciado através de participação ativa da Direção na definição da política da Qualidade, aprovação dos procedimentos de gestão e disponibilização dos recursos para o controle da política da qualidade.

Este controle poderá ser observado através da realização de treinamentos, auditorias internas e reuniões.

FOCO NO CLIENTE

Atender com eficácia as expectativas e necessidades do seu cliente é o objetivo estratégico definido pela FS Consultores. O crescimento da empresa e a reputação no mercado evidenciam o esforço permanente da FS Consultores na direção do seu objetivo estratégico.

Mesmo quando atuando como fiscalizador a nossa prioridade é utilizar toda nossa experiência para evitar crises colaborando diretamente com soluções que atendam as especificações do contrato.

7 POLÍTICA DA QUALIDADE

A política da Qualidade estabelecida, representa a fiel postura de toda a FS Consultores pratica nas relações profissionais e empresariais com os nossos Clientes e parceiro, conforme abaixo:

POLÍTICA DA QUALIDADE

FS Consultores é uma empresa de consultoria em engenharia civil com o objetivo de fornecer aos seus clientes informações gerenciais para tomada de decisões visando garantir que seu empreendimento alcance seus objetivos financeiros no tempo determinado e com a qualidade pretendida.

Reconhecemos que o maior patrimônio da empresa é o nosso corpo técnico e procuramos compartilhar conhecimento e experiência através do trabalho em equipe.

Compromissos:

- 1 - Foco na excelência da gestão, considerando todos os requisitos aplicáveis ao SGQ;
- 2 - Padronização e melhoria contínua dos processos;
- 3 - Compartilhar o conhecimento, treinar e aperfeiçoar constantemente nossa equipe;
- 4 - Atender com eficácia as necessidades e expectativas das partes interessadas.

Esta Política da Qualidade é analisada a intervalos planejados em reuniões de análise crítica pela Direção para verificar a eventual necessidade de alterações para a melhoria da sua eficácia.

Esta política é comunicada e disponibilizada aos colaboradores em reuniões, treinamentos, quadros, impressos, quando aplicável. A Política da Qualidade está disponível ao público e demais partes interessadas através do site www.fsconsultores.com.br ou quando solicitando ao Representante da Direção.

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da qualidade estão descritos e acompanhados através da planilha SQG11 “**Objetivos e Metas da Qualidade**” e foram definidos a partir do desdobramento da política da qualidade.

PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

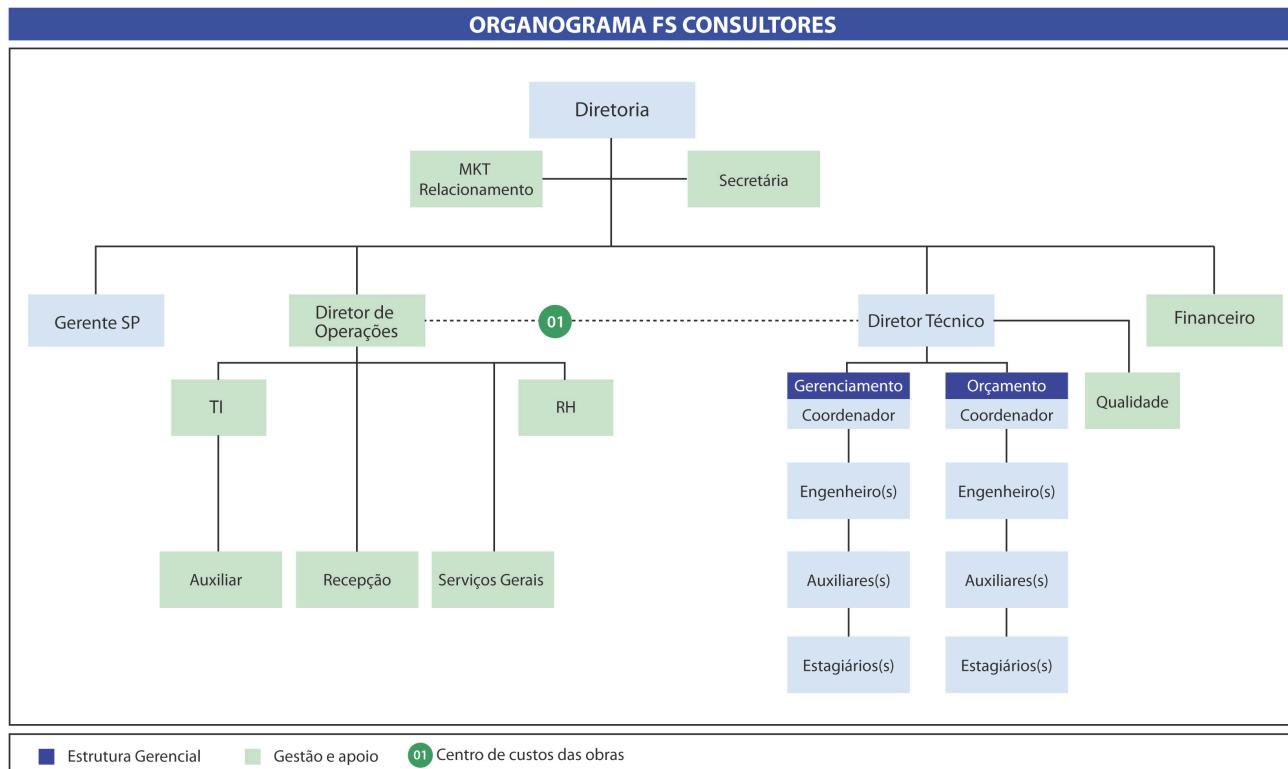
O planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade está neste manual, procedimentos gerenciais, instruções de trabalho, especificações, cronogramas, etc.

A integridade do Sistema de Gestão da Qualidade é mantida através de análise crítica, aprovação e controle da documentação, realização de auditorias internas e reuniões gerenciais.

Caso ocorra alguma alteração no Sistema de Gestão da Qualidade, o Gestor Qualidade e o Representante da Direção (**RD**) verificam os impactos desta mudança e tomam as ações necessárias.

8 RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

As responsabilidades e autoridades são definidas através das descrições de funções e organograma da empresa, comunicadas através de treinamento introdutório, através do Manual da Qualidade e seus anexos.



9 REPRESENTANTE DA DIREÇÃO

A Direção da FS Consultores designou a Engª Fátima Santana - Diretora, como Representante da Direção que, independentemente de outras responsabilidades, tem responsabilidade e autoridade para:

- ✓ Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- ✓ Relatar à Direção o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- ✓ Promover a conscientização sobre os requisitos do Cliente;
- ✓ Coordenar análises críticas do SGQ;
- ✓ Supervisionar as auditorias;
- ✓ Representar ou indicar representante da Direção perante o Cliente;
- ✓ Receber auditores externos, do Cliente ou de Organismo Certificador.

COMUNICAÇÃO INTERNA

As comunicações relativas à Gestão da Qualidade são realizadas pelo Gestor da Qualidade que deve tomar as devidas providências.

Abaixo as principais formas de Comunicação Interna:

- E-mail;
- Ambiente de Rede, local previamente definido e comunicado;
- Quadros de comunicação e circulares.

ANÁLISE CRITICA PELA DIREÇÃO

Como forma de monitorar ativamente o nosso Sistema de Gestão da Qualidade, realizamos de modo planejado, duas reuniões anuais de análise crítica, com pauta pré-aprovada pela Direção da empresa.

Temos como resultado desta reunião:

- Aumento da eficácia do nosso *Sistema de Gestão da Qualidade* e de nossos processos;
- Melhoria de nossos serviços em relação aos requisitos;
- Autorização dos recursos necessários.

10 GESTÃO DE RECURSOS

PROVISÃO DE RECURSOS

O Sistema de Gestão da Qualidade foi definido e é mantido a partir de uma análise criteriosa dos processos e dos recursos necessários para execução dos serviços.

As necessidades relacionadas à provisão de recursos humanos para atuação em nossas atividades são tratadas através do procedimento **PG-RH-01** e, Manual de Descrição de Função.

A garantia da manutenção da disponibilidade dos recursos é dada pelo comprometimento da Gerencia Operacional com o Sistema de Gestão da Qualidade e sua autoridade para realizar contratações e aquisições.

Todas as disposições acima visam a eficácia da FS Consultores em atender aos requisitos do Cliente.

RECURSOS HUMANOS.

A equipe de colaboradores da FS Consultores é composta de pessoal técnico e administrativo capacitado para realizar suas atividades.

COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO

As competências: treinamento, habilidade, qualificação profissional, experiência e conhecimento desejável determinam as condições de atuação dos nossos colaboradores e estão descritas no Manual de Descrição de Função.

A avaliação do atendimento dos níveis de competência requeridos é realizada através do procedimento **PG-RH-01**.

Em função da análise dos resultados da avaliação das competências são tomadas as ações necessárias de treinamento para a função e conscientização em relação ao SGQ.

INFRAESTRUTURA

A FS Consultores busca disponibilizar e manter atualizada as melhores condições de infraestrutura para os seus colaboradores. Buscamos garantir segurança operacional e um ambiente de trabalho adequado que contribua com o intercambio de experiências e desenvolvimento pessoal e profissional.

As instalações físicas se baseiam na preservação de espaços adequados para o atendimento aos requisitos do Cliente e as necessidades dos colaboradores: áreas comuns de convivência, salas de reunião, áreas adequadas de apoio administrativo.

Considerando a necessidade de disponibilidade dos dados gerados no desenvolvimento do serviço, são executados procedimentos de backup. A sistemática para execução deste processo está definida através do procedimento citar **PG-SGQ-01**.

AMBIENTE DE TRABALHO

Para a execução das atividades na FS Consultores não são necessários condições ambientais controladas. O ambiente de trabalho atende às necessidades dos setores e são adequados para a prestação de serviços.

11 EXECUÇÃO DO SERVIÇO**PLANEJAMENTO**

A prestação de serviço na FS Consultores segue os requisitos definidos no escopo do contrato. Todos os serviços são executados a partir de informações e documentações, não auditáveis pelo SGQ, fornecidas pelo cliente ou contratadas por ele.

PLANEJAMENTO DA EXECUÇÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O plano da qualidade do serviço segue o fluxo abaixo:



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

MQ-SGQ-01
Versão 05

10/05/2017

DETERMINAÇÃO E ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO SERVIÇO

A nossa empresa possui o procedimento documentado **PG-REL-01** que define a sua política de relacionamento.

COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

Consideramos de importância vital para o nosso negócio a plena disponibilidade para atender todos os questionamentos do cliente com relação aos nossos serviços.

As reclamações são tratadas com ações corretivas e ou ações preventivas.

Mantemos diferentes canais de comunicação para o atendimento ao nosso cliente e divulgação de nossos serviços ao nosso público: telefone, e-mail, formulário de contato e página na internet, dossiê de apresentação e reuniões entre equipe técnica e o cliente.

CONTROLE DE OPERAÇÕES

As informações necessárias para a prestação de serviços estão contidas:

- Proposta comercial;
- Contrato de prestação de serviço;
- Projetos fornecidos pelo cliente;
- Especificações e listas de materiais;
- Deliberações nas reuniões executivas periódicas.

VALIDAÇÃO DE PROCESSOS

Não aplicável, pois, todos os resultados dos nossos processos podem ser plenamente verificados após a sua execução.

IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

A sistemática para identificação e rastreabilidade é feito através da identificação do Cliente e Empreendimento nos documentos.

PROPRIEDADE DO CLIENTE

A FS Consultores trabalha sob cláusulas de confiabilidade em contrato e orienta a sua equipe a zelar pelo sigilo das informações relativas ao empreendimento.

A FS Consultores toma os devidos cuidados com qualquer propriedade do Cliente, entregue a sua guarda.

Na eventual ocorrência de danos é feito uma comunicação ao Cliente.

PRESERVAÇÃO DO SERVIÇO

A preservação dos serviços é feita através de Backup e periódico durante todos os processos.

CONTROLE DE EQUIPAMENTO DE MONITORAMENTO E MEDição

Os serviços fornecidos pela FS Consultores não tem requisitos por variáveis, ou seja, cujos resultados devem ser validados por equipamento. As medições e monitoramento são feita pela interação humana através de ferramentas gerenciais tais como relatório, ata, check list, etc.

Sendo assim não há no processo utilização de Equipamento.

12 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

O planejamento dos monitoramentos, medições e análises visando melhorias do nosso Sistema de Gestão da Qualidade é definido nos requisitos seguintes que demonstram a nossa capacidade de executar fornecimentos com a qualidade esperada por nosso Cliente, garantindo a pertinência e eficácia deste nosso Sistema de Gestão da Qualidade.

SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Focados na necessidade de percepção e melhoria da satisfação dos nossos Clientes e como parte de nossa Política de Relacionamento os quadros de Gerência e ou Coordenação participam 2 vezes ao ano das reuniões executivas dos contratos em andamento. Esta participação tem como objetivo uma segunda análise / avaliação do relacionamento e do atendimento prestado ao Cliente.

AUDITORIA INTERNA

O documento **PG-SGQ-03** define a sistemática para o planejamento, execução e avaliação das auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os resultados das auditorias internas e as ações executadas são encaminhados para conhecimento, análise e tomada de decisão pela Direção.

MONITORAMENTO E MEDIÇÃO DE PROCESSOS

Os monitoramentos e medições dos processos estão definidos no documento SGQ12.

CONTROLE DE SERVIÇO NÃO CONFORME

Quando é identificado um serviço não conforme o mesmo é tratado prontamente.

A rotina de tratamento de serviço não conforme está prevista no procedimento **PG-SGQ-04**.

ANÁLISE DE DADOS

Para determinar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade promovemos o acompanhamento dos indicadores da qualidade que são definidos na planilha SGQ11 - Objetivos e Metas da Qualidade.

Os dados apresentados nas instâncias de avaliação e críticas e submetidos a Direção para tomadas de decisão.

MELHORIA CONTÍNUA

A identificação das melhorias é proveniente do processo de auditoria interna, análises críticas pela Direção e reuniões gerenciais.

A gestão das melhorias do Sistema de Gestão da Qualidade é realizada através de ferramenta da qualidade pelo Gestor da Qualidade.

AÇÃO CORRETIVA

O procedimento **PG-SGQ-05** define a sistemática para eliminar ou reduzir a um nível aceitável as causas das não conformidades encontradas de modo a evitar sua reincidência.

Através do RNC (Registro de não conformidade) registramos a detecção e o tratamento das não conformidades significativas bem como as reclamações de Clientes procedentes.

As não conformidades potenciais são monitoradas no formulário de RNC no campo apropriado pelo gestor da qualidade.

AÇÃO PREVENTIVA

A sistemática para eliminar ou reduzir a um nível aceitável as causas das não conformidades potenciais encontradas, de modo a evitar sua ocorrência, é definida através do procedimento mencionado no item anterior.

Através do RNC (Registro de não conformidade) registramos a detecção e o tratamento da não conformidade potencial.

As não conformidades potenciais são monitoradas no formulário de RNC apropriado pelo gestor da qualidade.

13 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Rev.	Emissão	Vigência	Descrição e/ou folhas afetadas
00	23/01/2012	23/01/2012	Emissão Inicial.
01	07/05/2012	07/05/2012	Alteração nos nomes da descrição de processo no item 4.1.1 e alteração no fluxograma do Item 7.1.2.
02	18/05/2012	18/05/2012	Inclusão do Item 2.2 - itens Somente Comercializados
03	22/06/2012	23/06/2012	Melhorado a justificativa para exclusão do item 7.6 Alterado titulo do item 7.4 para versão 2008 da ABNT NBR ISO 9001:2008 Alterado o item 2.2 incluído”pela natureza do negocio.
04	02/05/2013	06/05/2013	Revisão geral: Alterado o nome, “razão social” de FS Consultores Itda para FS Consultores EIRELI. Incluindo o documento Mapa de processo no item 5
05	10/05/17	10/05/17	Revisão Geral: Alteramos o nome do RD.

ELABORAÇÃOPaula Quadros
Consultora da Qualidade**APROVAÇÃO**Fátima Santana
Diretora