

Elaborado: Filipa Soldado	Verificado: Rodrigo Pignatelli	Aprovado: António Soldado
Rubrica: <i>Filipa Soldado</i>	Rubrica: <i>Rodrigo Pignatelli</i>	Rubrica: <i>António Soldado</i>

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Histórico da Empresa

A Empresa **AJJ Soldado – Sociedade de Construções, Lda.**, com sede na Quinta da Herdeira, em Foros de Amora, iniciou a sua actividade em meados do ano 2000, tendo como Gerente, António José Jorge Soldado, que já exercita esta actividade desde 1991 através de outra sociedade e, mais tarde, a partir de 1995, como empresário em nome individual.



Os trabalhos desenvolvidos incidem sobretudo na área das escavações, demolições, pavimentos, drenagens, estruturas de betão armado, reparações de edifícios industriais, bacias de retenção, caixas separadoras de óleos, esgotos e hidrocarbonetos.



Elaborado: Filipa Soldado

Verificado: Rodrigo Pignatelli

Aprovado: António Soldado

A 26 de Agosto de 2008 a **AJJ Soldado** obteve o certificado de Conformidade nº 2008/CEP.3211 pela Norma de referência **NP EN ISO 9001:2000**, transpondo em 2009 para a Norma de referência **NP EN ISO 9001:2008**, emitido pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação.

1.2. Identificação da Empresa

Contactos da **AJJ Soldado**:

Sede – Quinta da Herdeira, Vivenda Parreira, Foros de Amora - 2845-311 Amora;

Telefone – 21 225 11 38

Fax – 21 224 53 25

E-mail – geral@ajjsoldado.com

Internet – www.ajjsoldado.com

NIF – 504 536 672

Capital Social – 25.000,00€ (em actualização)

Gerência – António José Jorge Soldado e Ana Maria Rosa Parreira Soldado

Matrícula – N.º 05275/990907 - Conservatória do Registo Comercial do Seixal

Início de Actividade – 1 de Setembro de 1999

CAE – 45110 - Demolições e Terraplanagens

CERTIFICADO DE CLASSIFICAÇÃO E.O.P. – N.º 38006

1.3. Política do SGQ



POLÍTICA DA QUALIDADE



Cumprir e Surpreender são os nossos Objectivos

A **AJJ Soldado** – *Sociedade de Construções, Lda.*, reconhecendo a importância da Qualidade para os seus produtos e serviços compromete-se a:

➤ **Disponibilizar profissionais qualificados e experientes**, utilizando tecnologias em permanente actualização;

➤ **Monitorizar o Sistema de Gestão da Qualidade**, por forma a **garantir a satisfação dos seus clientes**, colaboradores e comunidade envolvente;

➤ **Cumprir com a legislação** e regulamentos aplicáveis à sua actividade e dar cumprimento às demais exigências que a organização subscrava.

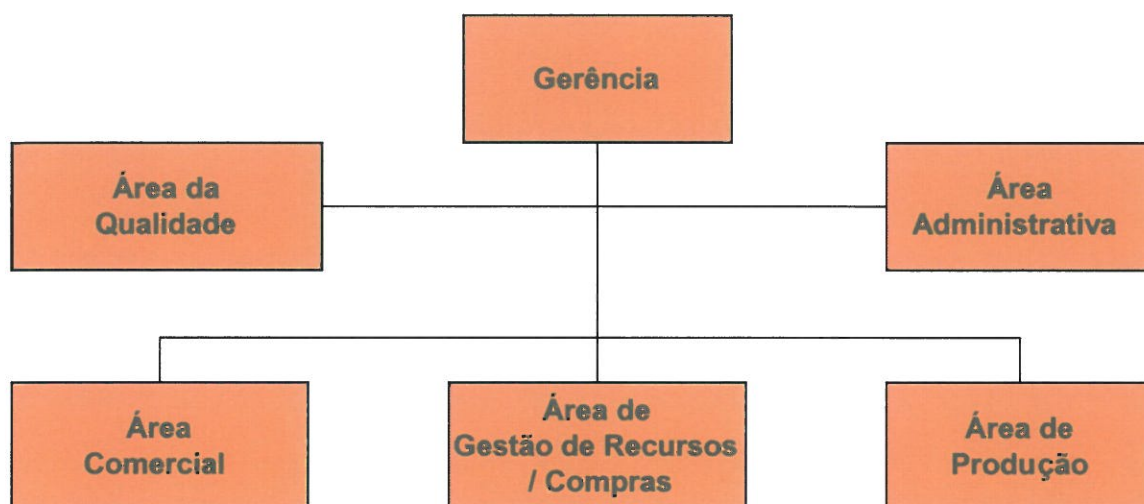
A **AJJ Soldado** – *Sociedade de Construções, Lda.* compromete-se ainda a manter e **melhorar continuamente a eficácia** do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma de referência NP EN ISO 9001: 2008, cujo âmbito engloba a execução de terraplenagens, demolições mecânicas, infraestruturas, drenagens e órgãos complementares e pavimentações.

Gerente

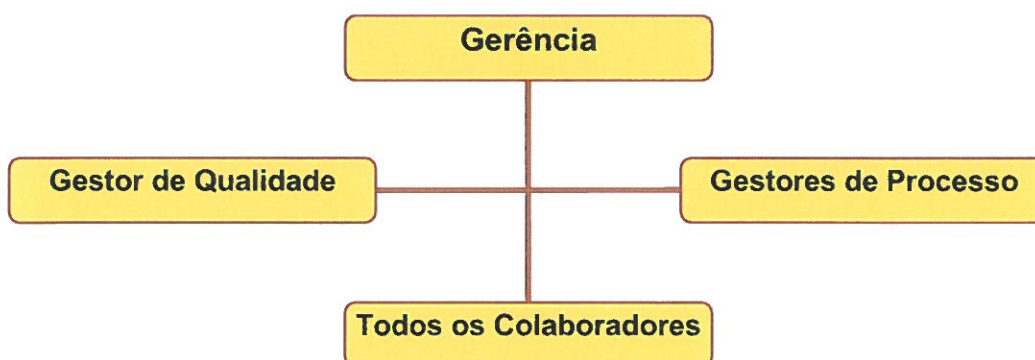
António Soldado
16 de Agosto de 2010



1.4. Organograma da Empresa



1.5. Organograma das Funções de Qualidade



2. APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

2.1. Objectivos e Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

A **AJJ Soldado** possui implementado um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com a norma de referência NP EN ISO 9001:2008, abrangendo todo o âmbito da sua actividade de negócio.

O **âmbito de actividade** da Empresa compreende a execução de Terraplanagens, Demolições Mecânicas, Infraestruturas, Drenagens e Órgãos Complementares e Pavimentações.

O manual da Qualidade (MQ) é o principal documento operacional do SGQ da **AJJ Soldado**. Por outro lado, assume-se como um elemento documentado que procura dar a conhecer o SGQ a qualquer pessoa ou organização interessada ou afectada pelo desempenho da **AJJ Soldado**.

O MQ contém a Política do Sistema de Gestão da Qualidade e descreve o SGQ estabelecido, tendo como principal objectivo funcional constituir um permanente referencial para a aplicação e manutenção deste sistema.

2.2. Exclusões

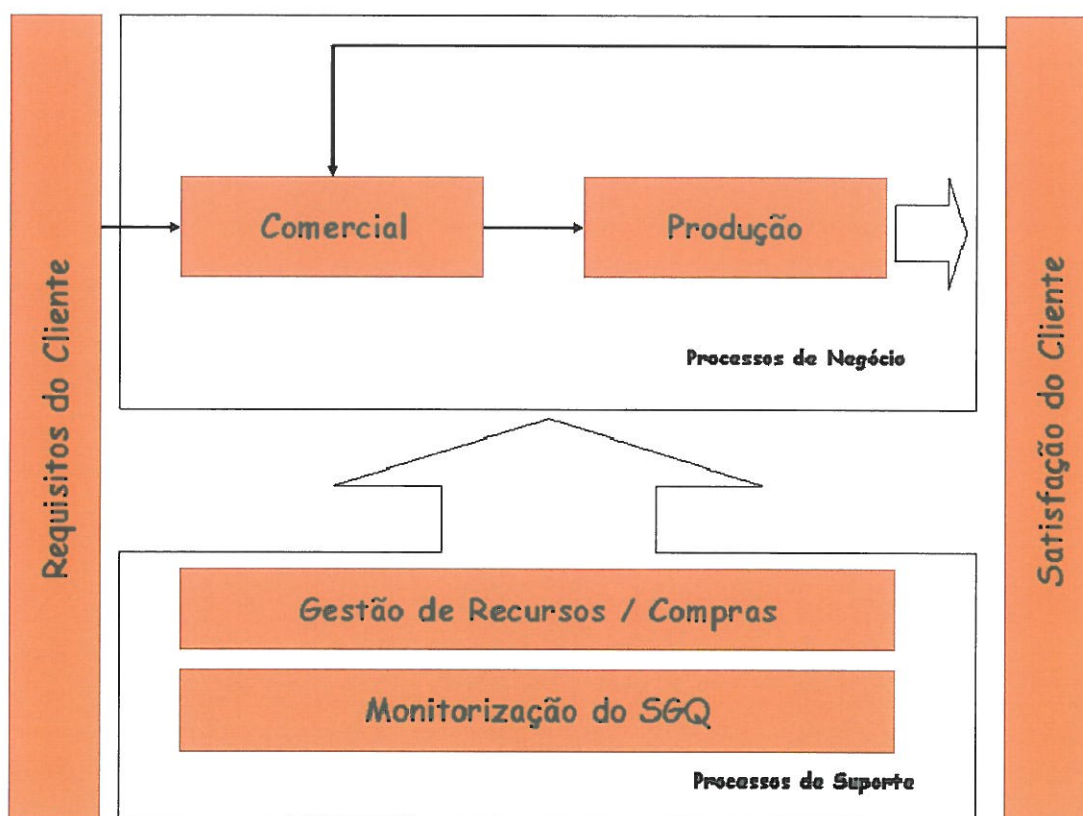
No Âmbito das actividades desenvolvidas pela **AJJ Soldado** encontra-se excluída a cláusula da norma 7.3 – Concepção e desenvolvimento, conforme justificado no ponto 2.4 do presente Manual.

Da subcláusula 7.5.2 apenas se considera no âmbito das actividades desenvolvidas pela **AJJ Soldado** processos especiais, como os pavimentos em betuminoso.

2.3. Descrição e Interacção dos Processos

A operacionalidade dos aspectos estratégicos e de gestão da organização, passaram pela definição dos processos, pela sua sequência e explicitação da interacção entre eles. Para tal, foram definidos dois tipos de processos: Processos de Negócio e Processos de Suporte, conforme se ilustra de seguida:

Mapa de Processos



A descrição da interacção dos processos identificados, engloba toda a actividade desenvolvida pela **AJJ Soldado**, conforme se indica de seguida.

A definição do serviço, a sua concepção, a gestão da sua produção, a comercialização e o apoio a clientes, são as actividades principais da Empresa. Todas estas actividades constituem os *Processos de Negócio*.

Elaborado: Filipa Soldado

Verificado: Rodrigo Pignatelli

Aprovado: António Soldado

Como processos de suporte da **AJJ Soldado** consideram-se todas as actividades que visam assegurar a concretização dos processos de negócio, não constituindo assim actividades que gerem mais valias à empresa.

Conforme descrito, o SGQ está assim estruturado segundo uma abordagem processual, dando ênfase à focalização no Cliente e privilegiando a melhoria contínua.

2.4. Documentação do SGQ

A **AJJ Soldado** mantém o seu SGQ documentado de forma a garantir:

- A uniformidade de actuação no seio da organização;
- O cumprimento das disposições regulamentares e legais aplicáveis à actividade da Empresa;
- A transparência indispensável para permitir o reconhecimento externo através da realização de auditorias.

A documentação do SGQ consiste no presente Manual da Qualidade, nos procedimentos, nos procedimentos de trabalho e nos formulários. Inclui ainda normas, legislação e regulamentos aplicáveis.

O conteúdo e estrutura da documentação do SGQ obedecem ao definido no procedimento **PG02 – Controlo de Documentos e Registos**. Para este Manual o conteúdo consta do respectivo índice e a estrutura do cabeçalho obedece à que foi definida para os procedimentos.

O quadro seguinte ilustra a relação entre os processos e a documentação do Sistema:

Processos	Procedimentos	Secções e Cláusulas da Norma NP EN ISO 9001:2008
Comercial	PC01 – Actividade Comercial	7.1 / 7.2 / 7.5
Produção	PP01 – Controlo de Obras	4 / 7.1 / 7.2 / 7.5 / 8
	PT01 – Procedimento de Trabalho – Terraplenagens	7.1 / 7.5 / 8
	PT02 – Procedimento de Trabalho – Demolições	7.1 / 7.5 / 8
	PT03 – Procedimento de Trabalho – Pavimentos	7.1 / 7.5 / 8
	PT04 – Procedimento de Trabalho – Infraestruturas	7.1 / 7.5 / 8

Elaborado: Filipa Soldado		Verificado: Rodrigo Pignatelli	Aprovado: António Soldado
Gestão de Recursos/ Compras	PR01 – Gestão de Recursos Humanos	5 / 6 / 7.1	
	PR02 – Compras	5 / 7.1 / 7.4	
	PR03 – Gestão de Infraestruturas e Ambiente de Trabalho	5 / 6 / 7.1 / 7.4 / 7.6	

Processos	Procedimentos	Secções e Cláusulas da Norma NP EN ISO 9001:2008
Monitorização do SGQ	PG01 – Responsabilidade da Gestão	5 / 8
	PG02 – Controlo de Documentos e Registos	4
	PG03 – Auditorias Internas	8
	PG04 – Produto Não Conforme e Acções Correctivas e Preventivas	7.2 / 8

Legenda:

- | | |
|--|---|
| 4 Sistema de gestão da qualidade | 7.4 Compras |
| 5 Responsabilidade da gestão | 7.5 Produção e fornecimento do serviço |
| 6 Gestão de recursos | 7.6 Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição |
| 7.1 Planeamento da realização do produto | 8 Medição, análise e melhoria |
| 7.2 Processos relacionados com o cliente | |

Com o intuito de clarificar de que forma são satisfeitos os requisitos normativos, apresenta-se de seguida, uma breve descrição da interpretação do SGQ à luz da norma de referência.

➤ Secção 4 – Sistema de Gestão da Qualidade

O SGQ encontrando-se uniformemente documentado e controlado, conforme estabelecido em **PG02 – Controlo de Documentos e dos Registos**.

Especificamente para as Obras foi desenvolvido o procedimento **PP01 – Controlo de Obras**, o qual pretende normalizar o arquivo em todas as Obras, permitindo assim garantir o acesso imediato a toda a documentação.

Elaborado: Filipa Soldado

Verificado: Rodrigo Pignatelli

Aprovado: António Soldado

O fácil acesso de todos os colaboradores à documentação em vigor, bem como o controlo de todo o ciclo de elaboração de documentos (elaboração, verificação e aprovação), é também garantido.

A documentação estabelecida assenta nos seguintes tipos de documentos, os quais se encontram hierarquicamente estruturados:

O **Manual da Qualidade** tem como objectivo enquadrar historicamente a empresa, descrever a organização e, sucintamente, mencionar como se cumprem os requisitos da norma de referência.

Os **Processos** (de Negócio e de Suporte), descrevem as actividades relacionadas directamente com a prestação de serviços e com as actividades de organização, funcionamento e controlo da empresa.

Os **Procedimentos** descrevem o modo de proceder de cada processo, sejam de negócio ou suporte, fazendo referência aos formulários e aos documentos da organização.

Os **Procedimentos de Trabalho** descrevem o modo de proceder de actividades dos procedimentos, fazendo referência a formulários e aos documentos aplicáveis.

Os **Formulários**, uma vez preenchidos, correspondem aos **Registos** da qualidade e constituem a evidência do funcionamento do Sistema.

➤ **Secção 5 – Responsabilidade da Gestão**

O compromisso da Gestão é evidenciado através da implementação do **PG01 – Responsabilidade da Gestão**, garantindo-se a existência de políticas e estratégias próprias e objectivos específicos, sendo a sua divulgação efectuada através de canais de comunicação formais.

Com o intuito de definir e documentar o modo como os requisitos para a qualidade serão cumpridos, a empresa recorre ao planeamento da qualidade, estabelecendo um Plano Geral da Qualidade para com a Empresa e Planos da Qualidade para cada Obra.

Para além disso, o referido procedimento avalia a eficácia do SGQ, por intermédio das Reuniões de Controlo dos Processos, nas quais se garante a manutenção das revisões do Sistema.

A Gestão da Empresa garante ainda a disponibilização dos recursos necessários ao desenvolvimento do SGQ e da melhoria contínua, através da implementação dos procedimentos **PR01 – Gestão dos**

Elaborado: Filipa Soldado

Verificado: Rodrigo Pignatelli

Aprovado: António Soldado

Recursos Humanos, PR02 – Compras e PR03 – Gestão de Infraestruturas e Ambiente de Trabalho.

➤ **Secção 6 – Gestão de Recursos**

Os recursos humanos são recrutados consoante as necessidades da **AJJ Soldado** e as necessidades de formação são identificadas através da Gerência em conjunto com os colaboradores, garantindo-se a existência permanente de recursos humanos qualificados, estando o processo descrito no procedimento **PR01 – Gestão de Recursos Humanos**.

É também assegurada a infraestrutura necessária para atingir a conformidade dos serviços prestados, bem como as condições de ambiente de trabalho adequadas à realização das diversas actividades, conforme descrito no procedimento **PR03 – Gestão de Infraestruturas e Ambiente de Trabalho**.

➤ **Secção 7 – Realização do Serviços**

➤ **Cláusula 7.1 – Planeamento da realização do Produto**

O Planeamento da actividade é desenvolvido em 3 fases:

- Fase de identificação de clientes e oferta de serviços: conforme descrito no procedimento **PC01 – Actividade Comercial**;
- Fase de desenvolvimento dos serviços contratados, execução da obra, conforme estabelecido no procedimento **PP01 – Controlo de Obra**, e de acordo com os procedimentos de trabalho **PT01 – Terraplenagens**, **PT02 – Demolições**, **PT903 – Pavimentos** e **PT04 – Infraestruturas**;
- Fase de gestão dos recursos humanos e técnicos de modo a garantir os padrões de segurança e a satisfação do cliente, conforme estabelecido nos procedimentos **PR01 –**

Gestão de Recursos Humanos, PR02 – Compras e PR03 – Gestão de Infraestruturas e Ambiente de Trabalho.

➤ **Cláusula 7.2 – Processos relacionados com o Cliente**

A empresa, com base nos requisitos dos clientes, analisa a sua capacidade para cumprir determinado contrato através da avaliação prévia das características da obra, sendo relevantes a análise do risco

Elaborado: Filipa Soldado

Verificado: Rodrigo Pignatelli

Aprovado: António Soldado

associado, a rentabilidade previsível e a disponibilidade de recursos. Ao mesmo tempo o processo de análise identifica claramente as necessidades e expectativas do Cliente, conforme descrito em **PC01 – Actividade Comercial** (na fase de concurso) e **PP01 – Produção** (na fase de execução da obra).

É assegurada a avaliação da satisfação do Cliente em relação ao serviço prestado sendo mensurada através das cartas abonatórias ou outros documentos por ele emitidos.

Quaisquer reclamações são analisadas no sentido de se desencadearem acções correctivas de modo a assegurar a não repetição das situações que deram origem à reclamação, (cf. **PG04 – Produto Não Conforme e Acções Correctivas e Preventivas**).

➤ **Cláusula 7.3 – Concepção e Desenvolvimento**

A **AJJ Soldado** não elabora o desenvolvimento dos desenhos de preparação, necessários à execução da Obra. No caso de omissões ou deficiências dos Projectos de execução, facultados pelo Cliente, a **AJJ Soldado** informa o Cliente para que este proceda às alterações do projecto.

Assim, considera-se que esta cláusula não é aplicável no âmbito das actividades desenvolvidas pela Empresa.

➤ **Cláusula 7.4 – Compras**

A Área de Gestão de Recursos/Compras é responsável pela aquisição de todos os materiais, ferramentas, equipamentos, EPI's e serviços subcontractados, necessários ao funcionamento da empresa, adoptando procedimentos planeados e controlados, garantindo que do fornecimento planeado, resultem produtos e serviços executados dentro dos requisitos especificados, conforme

descrito nos procedimentos **PR02 – Compras** e **PR03 – Gestão de Infraestruturas e Ambiente de Trabalho**.

A avaliação, reavaliação e selecção dos fornecedores e prestadores de serviço é feita de acordo com o estabelecido no **PR02 – Compras**, de modo a aumentar a confiança nos mesmos em fornecer produtos ou serviços de acordo com os requisitos da organização. São mantidos registos da avaliação de desempenho dos fornecedores e prestadores de serviço.

Este procedimento tem como objectivo definir e normalizar as actividades a seguir para aprovisionamento dos recursos, bem como garantir a avaliação de fornecedores e respectiva tomada de acção, em função dos resultados obtidos.

Pretende-se assim garantir a conformidade dos materiais, equipamentos e subcontractações a incorporar na Obra relativamente aos requisitos especificados.

A recepção dos materiais/equipamentos comprados e dos serviços subcontractados é realizada no local da Obra, de acordo com os requisitos especificados, sendo a referida recepção controlada e registada.

➤ **Cláusula 7.5 – Produção e Fornecimento do Serviço**

A Empresa desenvolve a sua actividade de negócio eticamente e com profissionalismo, garante a confidencialidade em relação a terceiros, controla a sua produção e valida os processos de produção e o fornecimento do serviço, conforme os procedimentos **PC01 – Actividade Comercial**, **PP01 – Controlo de Obras**, **PT01 – Terraplenagens**, **PT02 – Demolições**, **PT03 – Pavimentos** e **PT04 – Infraestruturas**.

A monitorização da prestação de serviços é garantida através da implementação do Plano de Monitorização da Qualidade (cf. **PP01**).

Para a subcláusula 7.5.2 – Validação dos Processos de Produção e de Fornecimento do Serviço, para o processo especial dos pavimentos betuminosos, garante-se a monitorização do trabalho desenvolvido através de equipas especializadas e com formação adequada.

A **AJJ Soldado** não desenvolve quaisquer processos em que a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição.

➤ **Cláusula 7.6 – Controlo dos Equipamentos de Monitorização e de Medição**

A **AJJ Soldado**, não possui equipamentos que necessitem ser calibrados. A Empresa garante a substituição dos equipamentos de medição que possui aquando da detecção de equipamentos deteriorados (cf. **PR03 – Infraestruturas e Ambiente de Trabalho**).

➤ **Secção 8 – Medição, Análise e Melhoria**

Com o intuito de verificar o cumprimento dos requisitos especificados para o projecto, é elaborado um Plano de Qualidade para obras com uma duração superior a 30 dias, para obras com subcontratados pela **AJJ Soldado**, para obras que pelas suas características, riscos ou especificidades o justifiquem, ou sempre que solicitado pelo Cliente. A conformidade do projecto com as especificações é assim verificada de acordo com o planeado e acompanhada.

A satisfação do Cliente é também avaliada, de modo a averiguar o desempenho da Empresa e permitindo ainda a comparação com a percepção do Cliente em relação à avaliação interna da **AJJ Soldado**.

O Gestor de Qualidade elabora o programa de auditorias periódicas e as suas revisões com vista a garantir o contínuo funcionamento e eficácia dos serviços executados, mantendo registos e documentos com vista a apoiar as acções e decisões de gestão. Este programa é posteriormente aprovado pela Gerência.

No sentido de se avaliar internamente o desempenho da empresa, de acordo com a norma de referência, são efectuadas periodicamente auditorias internas, procedendo-se à verificação e controlo da aplicação das disposições do SGQ, conforme **PG03 – Auditorias Internas**.

A monitorização e medição dos processos é efectuada com base no formulário Avaliação de Processo (cf. **PG01 – Responsabilidade da Gestão**), onde são estabelecidos os indicadores e objectivos através dos quais é possível aferir o sucesso na estratégia relativa a cada processo. Estes indicadores são alvo de análise na Reunião de Controlo de Processos (RCP), a realizar semestralmente.

A Monitorização e Medição do Produto (Obra), é assegurada através da definição, aprovação e implementação do Plano de Monitorização da Qualidade, conforme estabelecido no procedimento **PP01 – Controlo de Obras**, bem como no estabelecido nos procedimentos de trabalho **PT01 – Terraplenagens**, **PT02 – Demolições**, **PT03 – Pavimentos** e **PT04 – Infraestruturas**.

A melhoria do SGQ é abordada no procedimento **PG04 – Produto Não Conforme e Acções Correctivas e Preventivas** e assenta no estabelecimento de acções preventivas para evitar a

ocorrência de potenciais não conformidades. No entanto, sempre que se detecte uma não conformidade, esta deverá ser alvo de análise e estabelecimento das acções correctivas correspondentes.

As acções preventivas relacionam-se com aspectos vários da actividade e de resolução pertinente, tais como acções provenientes da avaliação da satisfação do cliente, medidas resultantes da análise de deficiências, queixas e reclamações, realização de acções de formação não específicas para obras, e a elaboração de Planos de Qualidade para obras.

Por último, a empresa analisa, uma vez por ano (ou sempre que se considere necessário), toda a informação gerada pelo SGQ na Reunião de Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, de onde deverão surgir acções que conduzam à melhoria do SGQ e dos seus processos, melhoria do produto relacionado como os requisitos do cliente e identificação dos recursos necessários para assegurar o cumprimento dos objectivos estabelecidos (cf. **PG01 – Responsabilidade da Gestão**).

Controlo de Alterações	Data de entrada em vigor
Versão original	06/03/2008
Alteração do âmbito. Exclusão da subcláusula 7.5.2. Referência ao novo procedimento PG04 – Gestão do Produto Não Conforme e Tratamento de Acções Correctivas e Preventivas. Alteração das condições para emissão de Plano da Qualidade.	08/07/2008
Inclusão da referência à obtenção da certificação. Alteração da Política da Qualidade.	09/09/2008
Alteração do nome do Procedimento PG04 para Produto Não Conforme e Acções Correctivas e Preventivas. Alteração da referência e data do documento para rodapé.	16/10/2008
Alteração do Organograma da Empresa.	02/01/2009
Referência à norma de certificação de NP EN ISO 9001:2000 para NP EN ISO 9001:2008, alteração da Política SGQ e alteração do nome da Cláusula 7.6.	16/08/2010
Inclusão da subcláusula 7.5.2.	29/07/2011