



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 1 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

FORNECEDORES		PRINCIPAIS ENTRADAS	PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO	PRODUTO	CLIENTES
1.	• Disciplinas	• FOR-MCG-ENG-003 PADRAO A1 MCG • FOR-MCG-ENG-004 PADRAO A0 MCG • FOR-MCG-ENG-008 Lista de Verificação • FOR-MCG-ENG-006 Analise Critica de Projeto • FOR-MCG-ENG-009 PADRAO A2 MCC • FOR-MCG-ENG-010 PADRAO_A3_MCG	• Elaboração dos documentos técnicos conforme padrões disponibilizados na rede interna MCG • Atender aos procedimentos • PR-MCG-ENG-001 ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS • PR-MCG-ENG-002 VERIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS • PR-MCG-ENG-003 NUMERAÇÃO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS	• Informação documentada que atendam a necessidade e expectativa dos clientes. • Documentos e registros que sigam aos padrões especificados na pasta da rede Padrões SGI.	• Produção

	Código	Código	Revisão	Área	Página
	FORMULÁRIO	FOR MCG QSMS 036	A	QSMS	Página 2 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.					

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

2.	Fornecedores	- PR-MCG-ADM-005 Aquisição - Critérios para Avaliação de Fornecedores - Fornecedores FOR-MCG-ADM-016 Avaliação de Fornecedores - FOR-MCG-ADM-017 Solicitação de Terceirizado	- Contratação e avaliação de fornecedores que atendam o procedimento: - PR-MCG-ADM-005 Aquisição	- Especificação dos Critérios de Avaliação de Fornecedores - Analisar a avaliação dos fornecedores conforme PR-MCG-ADM-005, evidenciado no formulário FOR-MCG-ADM-016 Avaliação de Fornecedores.	- Todos os fornecedores - ADM
----	--	--	---	---	--



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 3 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

3.	• Administração	• FOR-MCG-ADM-002 Matriz de Competência • FOR-MCG-ADM-003 Lista de Presença • FOR-MCG-ADM-004 Termo de Responsabilidade de Bens Corporativos • FOR-MCG-ADM-006 Avaliação de Eficácia de Treinamento • FOR-MCG-ADM-010 Plano Anual de Treinamento • FOR-MCG-ADM-011 Acompanhamento do Plano Anual de Treinamento	• Analisar as competências necessárias para as atividades da MCG conforme procedimento: • PR-MCG-ADM-002 Recursos Humanos • Verificar Processo de Recrutamento e Seleção • Verificar o processo de admissão e demissão • Verificar o processo de desenvolvimento e treinamento	• Estabelecer sistemática para realização dos treinamentos necessários para garantir a qualificação e competência dos colaboradores e atendimento aos requisitos das normas aplicáveis. • Padronizar as atividades que envolvem o recrutamento, a seleção, admissão, demissão e a contratação dos colaboradores. • Fornecer diretrizes e definir responsabilidades para o uso adequado de bens corporativos	• Todos os funcionários • ADM
----	---	---	--	---	---

	Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 4 de 19
	Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

• 4.	• ARTEC	• GRDT • Documentos Técnicos • FOR-MCG-ENG-008 Lista de Verificação	• Verificações dos padrões confeccionado pelo ARTEC. • Analisar a gestão dos documentos conforme os procedimentos: • PL-MCG-ARTEC-001 Plano De Arquivamento • PR-MCG-ARTEC-001 Trâmite Documental	• Estabelecer a sistemática para preservação, guarda, arquivamento, fornecer informação de qualidade para as partes interessadas e descarte de documentos técnicos de engenharia da MCG Engenharia de Projetos LTDA.	• Todos os funcionários • Clientes externos
• 5.	• LEGNET	• Legislação aplicável aos estados e municípios contratados.	• A legislação aplicável a MCG e analisada seguido o procedimento: • PR-MCG-QSMS-013 Identificação E Monitoramento De Requisitos Legais E Outros.	• Estabelecer as diretrizes para identificação, atualização e análise da legislação e outros requisitos aplicáveis às questões de Meio Ambiente, Segurança e Saúde Ocupacional da MCG Engenharia de Projetos LTDA. Registrando no formulário. • FOR-MCG-QSMS-019	• Todos os funcionários



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 5 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

6.	• QSMS	• Coleta Seletiva • FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e medição de desempenho mensal • FOR-MCG-QSMS-019 Planilha de Aspectos Impactos Perigos e Riscos	• Gestão dos resíduos gerados pela MCG é realizada seguindo as diretrizes dos documentos abaixo: • PR-MCG-QSMS-009 Coleta Seletiva • PR-MCG-QSMS-010 Manutenção de Infraestrutura • PR-MCG-QSMS-011 Identificação e Avaliação de Aspectos, Impactos, perigos e Riscos. • PR-MCG-QSMS-007 Medição e Monitoramento de Processos e Serviço.	• Identificação e avaliação dos aspectos e impactos, perigos e riscos registrados no formulário FOR-MCG-QSMS-019 Planilha de Aspectos Impactos Perigos e Riscos. • Controle dos resíduos gerados pela MCG através da destinação a cooperativa • Destinação correta dos resíduos. • Gestão dos indicadores de meio ambiente	• Todos os funcionários
----	--	---	---	--	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 6 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

7.	• TI	• FOR-MCG-ADM-007 Termo de Responsabilidade. • FOR-MCG-ADM-008 Relatório falha de Backup. • FOR-MCG-ADM-009 Controle de Manutenções Preventivas de Equipamentos.	• Respeitar as regras para uso dos recursos de informática da MCG. • Conservar os equipamentos de forma a evitar danos ou avarias conforme procedimento: • PR-MCG-ADM-001 Tecnologia da Informação	• Gestão da infraestrutura relacionada a equipamentos de informática e softwares.	• Todos os funcionários
----	------	--	--	---	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 7 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas

Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.

8.	Alta direção	- FOR-MCG-QSMS-009 Programação de Auditorias. - FOR-MCG-QSMS-010 Plano de Auditoria. - FOR-MCG-QSMS-011 Lista de Auditados. - FOR-MCG-QSMS-012 Avaliação de Auditores Internos. - FOR-MCG-QSMS-Relatório de Não Conformidade via Portal - Controle de Não Conformidade via portal. - FOR-MCG-QSMS-016 Ata de ACD	- Planejar em conjunto com a equipe auditora, as auditorias internas, Elaborar Relatório de Auditoria Interna, Conduzir as reuniões de abertura e encerramento de auditoria conforme procedimento: - PR-MCG-QSMS-003 AUDITORIA INTERNA DO SGI - Controlar os RNC's registrados; - Auxiliar os setores nas análises de causas de não conformidades; - Verificar implantação e avaliar eficácia das ações estabelecidas para eliminar não conformidades reais e potenciais; - Responder reclamações de clientes, quando necessário conforme procedimento: - PR-MCG-QSMS-004 Tratamento De Não Conformidades, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades. - Informar a alta direção os dados para realização da reunião de Análise Crítica; - Elaborar a Ata de Análise Crítica pela Direção. - Participar/realizar reuniões de Análise Crítica - Análise Crítica Pela Direção Manual do SGI – MA-MCG-QSMS-001	- Estabelecer a sistemática para planejamento, execução e registro dos resultados de auditorias internas, visando verificar se os processos/atividades definidos pela organização para atendimento dos requisitos normativos estão em conformidade com as disposições planejadas e para determinar a eficácia do Sistema de Gestão da Integrado. - Estabelecer a sistemática para o tratamento das não conformidades reais ou potenciais e implementação das ações corretivas e preventivas para eliminar a causa das não conformidades detectadas ou consideradas potenciais. - Estabelecer sistemática para realização das reuniões de Análise Crítica do Sistema de Gestão Integrado, pela Direção.	- Diretoria - Coordenação - Gerência - Job Lideres - BVQI
----	--	--	--	--	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 8 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

9.	• Alta direção • FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e medição de desempenho mensal. • FOR-MCG-QSMS-037 Objetivos e Metas. • FOR-MCG-QSMS-014 Avaliação de Desempenho do colaborador	• Elaborar apresentação com dados dos indicadores de desempenho de processos, fornecedores, Não Conformidades, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades. • Elaborar apresentação para Reunião de Análise Crítica pela Direção. • Divulgar resultados dos Indicadores, referente à qualidade, meio ambiente, segurança e saúde ocupacional. • Analisar Indicadores. • Realizar reuniões para Análise Crítica. • Emitir relatório de desempenho do Plano Anual de Treinamentos. Conforme procedimento: • PR-MCG-QSMS-007 Medição e Monitoramento de Processos e Serviço • Determinar e analisar criticamente Requisitos do Cliente; • Estabelecer a Política e Objetivos, Metas e Programas; • Indicar o representante da direção para as questões relativas ao SGI; • Prever e prover Recursos necessários o bom desenvolvimento do SGI; • Estabelecer diretrizes comerciais e gerenciais e divulgar aos responsáveis pelos contratos; • Garantir a realização periódica de Análises Críticas pela Direção, contemplando entradas e saídas preconizadas nos padrões normativos. Conforme manual: • MA-MCG-QSMS-001 Manual Do Sistema De Gestão Integrado	• Processo de coleta, controle e análise de dados para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG. • Descrito do Sistema de Gestão Integrada da MCG Engenharia de Projetos LTDA e contém orientações para a sua implementação e manutenção.	• Diretoria • Coordenação • Gerência • Job Lideres
----	---	--	--	--



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 9 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

10.	• Comercial	• FOR-MCG-COM-001 Análise Crítica de Proposta • FOR-MCG-COM-002 Termos de Abertura da Operação. • FOR-MCG-COM-003 Termo de Encerramento • FOR-MCG-COM-004 e 005 Solicitação e alteração de escopo	• Identificar os dados do cliente; • Realizar análise crítica dos requisitos dos clientes; • Elaborar propostas. • Participar da análise crítica da proposta quando solicitado. • Comunicar dados dos contratos ao Gerente/Coordenador do Projeto. • Comunicar as áreas envolvidas sobre o contrato; • Definir equipe técnica; • Preencher e manter atualizado o termo de abertura; • Definir, em conjunto com os líderes, os recursos necessários para o contrato; • Realizar controle, acompanhamento e análise crítica do contrato; • Providenciar emissão das ARTs; • Preencher termo de encerramento; • PR-MCG-COM-001 Comercial • Arquivar os documentos conforme procedimento do setor.	• sistemáticas do setor comercial para participação em concorrência e elaboração de propostas, no âmbito dos serviços executados pela MCG Engenharia de Projetos LTDA. • Sistemáticas a serem adotadas na abertura, controle e encerramento dos contratos, no âmbito dos serviços executados pela MCG Engenharia de Projetos LTDA.	• Gerente/Coordenador do Projeto • Responsável pelo ARTEC • Responsável pelo QSMS • Diretoria e responsáveis pelos setores de Engenharia/ADM/QSMS/ARTEC
-----	---	--	---	---	--



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 10 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

11.	•Comercial	•FOR-MCG-QSMS-006 FAD •Feedback ao Cliente (reuniões e-mails).	•Viabilizar um comportamento ético pautado em princípios incorporados por todos, por serem justos e pertinentes. •Reduzir a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos. •Fortalecer a imagem da MCG e de seus empregados junto aos seus públicos de interesse. Conforme procedimento: •MA-MCG-QSMS-002 Manual De Conduta Ética •Informar a alta direção os dados da satisfação de clientes para realização da reunião de Análise Crítica; Controlar Envio do FAD; •Garantir o Feedback para o Cliente; avaliar necessidade de registrar Não Conformidades; •Realizar/Acompanhar a pesquisa da satisfação de cliente do FAD. Avaliar a satisfação do cliente; •Participar das análises da satisfação de clientes •Demonstrar liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente; Assegurando que os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente sejam determinados e abordados; Assegurando os requisitos do cliente e os requisitos estatutarios e regulamentares pertinentes determinados, entendidos e atendidos consistentemente; O foco em aumentar a satisfação do cliente. Conforme procedimento: •PR-MCG-COM-001 Comercial	•Ser uma referência, formal e institucional, para a conduta pessoal e profissional de todos os empregados da MCG, independentemente do cargo ou função que ocupem, de forma a tornar-se um padrão de relacionamento interno e com as partes interessadas: sócios, clientes, empregados, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, concorrentes, sociedade, governo e as comunidades onde atua. •Sistemática para avaliação da satisfação dos clientes externos com os serviços executados pela MCG Engenharia de Projetos LTDA.	•Todos os funcionários
-----	------------	---	--	--	------------------------



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 11 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas

Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.

REQUISITOS DO PROCESSO PARA AS ENTRADAS		REQUISITOS PARA O PROCESSO	REQUISITOS DOS CLIENTES PARA O PRODUTO
1.	• Os padrões das disciplinas serão confeccionados conforme os formulários abaixo, exceto quando o cliente possui padrão de documento próprio. • FOR-MCG-ENG-003 PADRAO_A1_MCG • FOR-MCG-ENG-004 PADRAO_A0_MCG • FOR-MCG-ENG-009 PADRAO_A2_MCG • FOR-MCG-ENG-010 PADRAO_A3_MCG • FOR-MCG-ENG-012 PADRAO_A4_MCG WORD • FOR-MCG-ENG-013 PADRAO_A4_MCG EXCEL • Os documentos deverão ser verificados na sua primeira emissão MCG seguida o tipo de documento e especialidade conforme formulário abaixo: • FOR-MCG-ENG-008 Lista de Verificação • A depender da complexidade do projeto deverá ser realizado Analise Critica de Projeto	• PR-MCG-ENG-001 Elaboração De Documentos Técnicos • PR-MCG-ENG-002 Verificação De Documentos Técnicos • PR-MCG-ENG-003 Numeração De Documentos Técnicos	• Projetos que atendam a expectativa e as necessidades dos clientes.



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 12 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

2.	• Estabelecer os critérios necessários para a contratação dos Fornecedores tendo como ferramenta o formulário: o anexo - Critérios para Avaliação de Fornecedores do PR-MCG-ADM-005 Aquisição • Após verificar os critérios o ADM-SUP realizará a avaliação dos fornecedores conforme formulário FOR-MCG-ADM-016 Avaliação de Fornecedores • A solicitação de pessoal deverá ser realizada utilizando a ferramenta abaixo: • FOR-MCG-ADM-017 Solicitação de Terceirizado	• PR-MCG-ADM-005 Aquisição	• Contratar e avaliar fornecedores competentes e capazes de atender a expectativas dos clientes.
3.	• A ferramenta para determinar quais as competências necessárias para cada função estão descritas no formulário FOR-MCG-ADM-002 Matriz de Competência • Utilizamos o formulário para evidenciar os treinamentos, palestras e etc...: • FOR-MCG-ADM-003 Lista de Presença • Para uma melhor gestão dos equipamentos da MCG temos como termo o formulário FOR-MCG-ADM-004 Termo de Responsabilidade de Bens Corporativos	• PR-MCG-ADM-002 Recursos Humanos	• Evidência que nossos colaboradores competentes e capazes de atender nossos clientes.

	Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 13 de 19
	Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

	•A avaliação dos nossos treinamentos será feita pelo formulário FOR-MCG-ADM-006 Avaliação de Eficácia de Treinamento •O planejamento anual dos nossos treinamentos será feito no FOR-MCG-ADM-010 Plano Anual de Treinamento •A gestão mensal dos nossos treinamentos será acompanhada pelo formulário FOR-MCG-ADM-011 Acompanhamento do Plano Anual de Treinamento •Como ferramenta de melhoria continua anualmente os líderes de cada setor avalia sua equipe pontuando a sua evolução no formulário: •FOR-MCG-ADM-014 Avaliação de Colaboradores		
4.	•Protocolo de entrega de documentos da MCG é feito pela GRDT. •Documentos emitidos e/ou recebido como referência para a elaboração dos Documentos Técnicos	•PL-MCG-ARTEC-001 Plano De Arquivamento •PL-MCG-ARTEC-002 Plano De Trabalho	•Documentos técnicos emitidos com padrão de qualidade descrito em nossos procedimentos e padrões do cliente.
5.	•Análise e avaliação da Legislação aplicável aos estados e municípios que atuamos é obtida do aplicativo LEGNET.	•PR-MCG-QSMS-013 Identificação E Monitoramento De Requisitos Legais E Outros.	•Demonstrar que a MCG é uma empresa que atende a legislação aplicável em vigor no país.



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 14 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas

Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.

6.	•O gerenciamento e resíduos está previsto no anexo do PR-MCG-QSMS Coleta Seletiva •Gestão dos indicadores mensais e realizado no formulário FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e medição de desempenho mensal. •O levantamento dos aspectos impactos, perigos e riscos conforme o formulário FOR-MCG-QSMS-019 Planilha de Aspectos Impactos Perigos e Riscos	•PR-MCG-QSMS-009 coleta seletiva •PR-MCG-QSMS-010 Manutenção de Infraestrutura •PR-MCG-QSMS-011 Identificação e Avaliação de Aspectos, Impactos, perigos e Riscos e ACV. •PR-MCG-QSMS-007 Medição e Monitoramento de Processos e Serviço.	•Cuidado com os recursos naturais e responsabilidade social.
7.	•Controle de solicitações para reparos e manutenção de TI pode ser realizado utilizando o formulário FOR-MCG-ADM-001 Relatório de chamado técnico e /ou realizar a solicitação no site https://mcgengenharia.sytes.net:9666/portal •Como forma de dar conhecimento aos nossos colaboradores sobre as regras da utilização da rede utilizamos o formulário FOR-MCG-ADM-007 Termo de Responsabilidade. •O registro das falhas para análise dos principais erros serão registrados no	•PR-MCG-ADM-001Tecnologia da Informação	•Utilizar a tecnologia e ferramentas inovadoras a serviço do cliente.

	Código	FORMULÁRIO	Código	FOR MCG QSMS 036	Revisão	A	Área	QSMS	Página	Página 15 de 19
	Título	Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.								

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

	formulário FOR-MCG-ADM-008 Relatório falha de Backup. • Gestão de manutenção dos equipamentos será feita pelo formulário FOR-MCG-ADM-009 Controle de Manutenções Preventivas de Equipamentos.		
8.	• Planejamento para análise de eficácia do sistema de gestão deve ser registrado no formulário FOR-MCG-QSMS-009 Programação de Auditorias. • O escopo da auditoria deverá ser previsto anteriormente no formulário FOR-MCG-QSMS-010 Plano de Auditoria. • A relação dos colaboradores que foram auditados deverá ser registrada no formulário FOR-MCG-QSMS-011 Lista de Auditados. • Avaliação da pós auditoria para avaliar o atendimento e postura dos auditores será feito pelo formulário FOR-MCG-QSMS-012 Avaliação de Auditores Internos.	• PR-MCG-QSMS-003 Auditoria Interna Do SGI • PR-MCG-QSMS-004 Tratamento De Não Conformidades, Ações Corretivas e Potenciais Não conformidades. • PR-MCG-QSMS-007 Medição e Monitoramento de Processos e Serviço • MA-MCG-QSMS-001 Manual Do Sistema De Gestão Integrado	• Evidenciar para os clientes e fornecedores que a MCG mantém seu sistema de gestão em processo de melhoria continua.



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 16 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

	• As não conformidades verificadas e comunicadas deverão ser registradas no Portal • Todas as não conformidades abertas deverão ser registradas no Portal MCGNECT módulo RNC – Registro de Não Conformidade. • Semestralmente será realizada uma reunião com a alta direção da MCG para discutir assuntos relativos ao sistema de gestão integrado é seguido o formulário FOR-MCG-QSMS-016 Ata de ACD.		
9.	• Os convites e propostas analisados. • Após resultado da licitação e ou concorrência à comunicação para os setores envolvidos deveria ser realizada no formulário FOR-MCG-COM-002 Termos de Abertura da Operação. • Ao término do contrato deverá ser evidenciado no formulário FOR-MCG-COM-003 Termo de Encerramento	• PR-MCG-COM-001 - Comercial • PR-MCG-QSMS-007 Medição e Monitoramento de Processos e Serviço • MA-MCG-QSMS-001 Manual Do Sistema De Gestão Integrado	• Contratos sustentáveis para os clientes e MCG.

	Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão A	Área QSMS	Página Página 17 de 19
	Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.				

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

	• Em quaisquer mudanças e ou solicitação de escopo deverá ser realizado através de reuniões de interfaces com o cliente • FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e medição de desempenho. • A gestão dos objetivos e metas é feita dos indicadores FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e medição de desempenho.		
10.	• Ferramenta de medição da satisfação do cliente utilização o formulário FOR-MCG-QSMS-006 FAD, porém quando o cliente possui sistemática própria de avaliação prevalecerá o seu resultado. • Ferramenta para evidenciar das reclamações de clientes será comunicado através de e-mails , reuniões...	• MA-MCG-QSMS-002 Manual De Conduta Ética •	• Canal de comunicação com os clientes através de Reuniões, e-mails....

RECURSOS HUMANOS (FUNÇÕES ENVOLVIDAS):	INFRAESTRUTURA BÁSICA:	CONDIÇÕES DO AMBIENTE DE TRABALHO:
• Analista	• Computador • Internet • Telefone	• Conforme PGR • Ambiente claro e sem ruídos. • Iluminação ambiente

	Código	Código	Revisão	Área	Página
	FORMULÁRIO	FOR MCG QSMS 036	A	QSMS	Página 18 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.					

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
---	--

	• Material de escritório	• Sala limpa, organizada e silenciosa.
--	--	--

INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO:	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA PARA O PROCESSO:	REGISTROS GERADOS PELO PROCESSO:
• Índice de Satisfação do Cliente • Número de acidentes • Percentual treinamentos planejados x realizados • Número de auditorias comportamentais • Cumprimento de requisitos legais • Consumo de energia elétrica -	FOR-MCG-QSMS-005 Controle de Informação Documentada	• FOR-MCG-QSMS-005 Controle de Informação Documentada

RISCOS	CONSEQUÊNCIAS	AÇÕES MITIGADORAS
• Clientes insatisfeitos com o resultado do projeto pronto	• Retrabalho	• Buscar o máximo de informação referente ao serviço com os clientes para que o produto final atenda suas expectativas.
• Fornecedores que não atendem as especificações do que foi solicitado	• Atrasos para entrega dos projetos	• Seguir os procedimentos específicos de ADM.
• Mão de obra sem a qualificação adequada	• Projetos inconsistentes	• Seguir o que trata na matriz de competência para cada função.
• Documentos emitidos que não atende aos padrões e especificações do cliente	• Retrabalho	• Contratar pessoas que atendam ao especificado na matriz de competência e tenham habilidade interpessoal.

	Código	Código	Revisão	Área	Página
	FORMULÁRIO	FOR MCG QSMS 036	A	QSMS	Página 19 de 19
Título Coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.					

Início do Processo: Dados fornecidos pelas partes interessadas	Término do processo: Demonstração da eficácia do sistema de gestão.
--	---

• Multas e embargos por órgãos legislativos	• Falência, prejuízo à imagem da empresa.	• Realizar gestão da legislação aplicável em vigor conforme procedimento.
• Poluição do meio ambiente	• Degradação do meio ambiente	• Seguir o plano de destinação de resíduos •
• Tecnologias utilizadas defasadas	• Processo de produção lento e moroso	• Manter – se atualizado com as tendências de mercado
• Sistema de gestão integrado estagnado	• Perca de certificado e prejuízo na imagem da MCG	• Seguir o programa de auditoria planejado.
• Contrato que gerem prejuízos	• Atrasos de pagamentos e ate falência	• Analisar cada proposta e convites criticamente
• Clientes insatisfeitos	• Perca de contratos e prejuízo na imagem da MCG	• Planejar todas as ações necessárias para o desenvolvimento das ações para empresa buscando sempre a satisfação do cliente.