



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Análise Crítica de Projeto • FOR-MCG-ENG-009 PADRAO A2 MCC • FOR-MCG-ENG-010 PADRAO_A3_MCG 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	Área QSMS	Página 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.	<ul style="list-style-type: none">•Fornecedores	<ul style="list-style-type: none">•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	<ul style="list-style-type: none">•Contratação e avaliação de fornecedores que atendam o procedimento:•PR-MCG-ADM-005 Aquisição	<ul style="list-style-type: none">•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.	<ul style="list-style-type: none">•Todos os fornecedores•ADM
----	---	---	--	--	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Administração 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os funcionários • ADM
----	---	--	--	---	--



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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	<ul style="list-style-type: none"> •GRDT •Documentos Técnicos •FOR-MCG-ENG-008 Lista de Verificação 	<ul style="list-style-type: none"> •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 	<ul style="list-style-type: none"> •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. 	<ul style="list-style-type: none"> •Todos os funcionários •Clientes externos
•5.	•LEGNET	<ul style="list-style-type: none"> •Legislação aplicável aos estados e municípios contratados. 	<ul style="list-style-type: none"> •A legislação aplicável a MCG e analisada seguido o procedimento: •PR-MCG-QSMS-013 Identificação E Monitoramento De Requisitos Legais E Outros. 	<ul style="list-style-type: none"> •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 	<ul style="list-style-type: none"> •Todos os funcionários



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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.	<ul style="list-style-type: none"> • QSMS 	<ul style="list-style-type: none"> • Coleta Seletiva • FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e medição de desempenho mensal • FOR-MCG-QSMS-019 Planilha de Aspectos Impactos Perigos e Riscos 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os funcionários
----	--	---	--	---	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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.	<ul style="list-style-type: none"> • TI 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da infraestrutura relacionada a equipamentos de informática e softwares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os funcionários
----	--	--	--	---	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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.	<ul style="list-style-type: none"> Alta direção 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Diretoria Coordenação Gerência Job Lideres BVQI
----	--	--	--	--	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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.	<ul style="list-style-type: none"> Alta direção 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Conforme procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Conforme manual:</p> <ul style="list-style-type: none"> MA-MCG-QSMS-001 Manual Do Sistema De Gestão Integrado 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Diretoria Coordenação Gerência Job Lideres
----	--	--	---	---	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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.	<ul style="list-style-type: none"> •Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • FOR-MCG-COM-001 Analise Critica 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os dados do cliente; • Realizar analise critica 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 B	Data de Revisão 06/07/2023	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.	<ul style="list-style-type: none"> Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> FOR-MCG-QSMS-006 FAD Feedback ao Cliente (reuniões e-mails). 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os funcionários
-----	---	---	--	--	---



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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. <ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• PR-MCG-ENG-001 Elaboração De Documentos Técnicos• PR-MCG-ENG-002 Verificação De Documentos Técnicos• PR-MCG-ENG-003 Numeração De Documentos Técnicos	<ul style="list-style-type: none">• Projetos que atendam a expectativa e as necessidades dos clientes.



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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.	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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 B	Data de Revisão 06/07/2023	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.		

	<ul style="list-style-type: none">•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.	<ul style="list-style-type: none">•Protocolo de entrega de documentos da MCG é feito pela GRDT.•Documentos emitidos e/ou recebido como referência para a elaboração dos Documentos Técnicos	<ul style="list-style-type: none">•PL-MCG-ARTEC-001 Plano De Arquivamento•PL-MCG-ARTEC-002 Plano De Trabalho	<ul style="list-style-type: none">•Documentos técnicos emitidos com padrão de qualidade descrito em nossos procedimentos e padrões do cliente.
5.	<ul style="list-style-type: none">•Análise e avaliação da Legislação aplicável aos estados e municípios que atuamos é obtida do aplicativo LEGNET.	<ul style="list-style-type: none">•PR-MCG-QSMS-013 Identificação E Monitoramento De Requisitos Legais E Outros.	<ul style="list-style-type: none">•Demonstrar que a MCG é uma empresa que atende a legislação aplicável em vigor no país.









Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	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.		

	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Ferramenta de medição da satisfação do cliente utilização o formulário FOR-MCG-QSMS-006 FAD, porem 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...	<ul style="list-style-type: none">• MA-MCG-QSMS-002 Manual De Conduta Ética	<ul style="list-style-type: none">• Canal de comunicação com os clientes através de Reuniões, e-mails....

RECURSOS HUMANOS (FUNÇÕES ENVOLVIDAS):	INFRAESTRUTURA BÁSICA:	CONDIÇÕES DO AMBIENTE DE TRABALHO:
<ul style="list-style-type: none">• Analista	<ul style="list-style-type: none">• Computador• Internet• Telefone	<ul style="list-style-type: none">• Conforme PGR• Ambiente claro e sem ruídos.• Iluminação ambiente



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	Área QSMS	Página 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:
<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• FOR-MCG-QSMS-005 Controle de Informação Documentada

RISCOS	CONSEQUÊNCIAS	AÇÕES MITIGADORAS
<ul style="list-style-type: none">• Clientes insatisfeitos com o resultado do projeto pronto	<ul style="list-style-type: none">• Retrabalho	<ul style="list-style-type: none">• Buscar o máximo de informação referente ao serviço com os clientes para que o produto final atenda suas expectativas.
<ul style="list-style-type: none">• Fornecedores que não atendem as especificações do que foi solicitado	<ul style="list-style-type: none">• Atrasos para entrega dos projetos	<ul style="list-style-type: none">• Seguir os procedimentos específicos de ADM.
<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra sem a qualificação adequada	<ul style="list-style-type: none">• Projetos inconsistentes	<ul style="list-style-type: none">• Seguir o que trata na matriz de competência para cada função.
<ul style="list-style-type: none">• Documentos emitidos que não atende aos padrões e especificações do cliente	<ul style="list-style-type: none">• Retrabalho	<ul style="list-style-type: none">• Contratar pessoas que atendam ao especificado na matriz de competência e tenham habilidade interpessoal.



Código FORMULÁRIO	Código FOR MCG QSMS 036	Revisão B	Data de Revisão 06/07/2023	Área QSMS	Página 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.