

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 2 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	4
3. DOCUMENTOS REFERÊNCIAS	4
4. TERMOS E DEFINIÇÕES	4
5. DESCRIÇÃO	4
5.1 Autoridade e Responsabilidade	4
6. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	5
6.1 Contexto da Organização.....	5
6.1.1 Escopo.....	5
6.1.2 Partes Interessadas	5
6.1.3 Mapeamento de processos.....	5
6.2 Liderança.....	7
6.3 Foco no Cliente	7
6.4 Política	7
6.5 Missão, Visão e Valores.....	8
6.6 Participação e Consultas dos Trabalhadores.....	8
7 PLANEJAMENTO	8
7.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades	9
7.2 Objetivos e Metas	9
7.3 Gestão de Mudanças	10
8 APOIO.....	10
8.1 Recursos.....	10
8.2 Competência	10
8.3 Conscientização.....	10
8.4 Comunicação	11
8.5 Informação Documentada.....	11
9 OPERAÇÃO	11
9.1 Planejamento e controle operacional	11
9.2 Requisitos para produtos e serviços	12
9.2.1 Comunicação com o cliente.....	12
9.2.2 Determinação dos Requisitos Relacionados aos Produtos	12
9.2.3 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados a Produtos	12
9.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços	13

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 3 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

9.2.5	Interfaces Técnicas e Organizacionais	13
9.3	Projetos e Desenvolvimento	13
9.3.1	Planejamento e desenvolvimento de Projetos	13
9.3.2	Entradas e Desenvolvimento de Projetos	13
9.3.3	Controle e desenvolvimento de projeto	14
9.3.4	Saídas de Projetos	14
9.3.5	Mudanças e desenvolvimento de projeto	14
9.3.5.1	Elaboração dos Documentos dos Projetos.....	14
9.3.5.2	Verificação de Projeto	15
9.3.5.3	Autorização para Emissão de Documentos de Projetos	15
9.3.5.4	Alterações de Projetos	15
10	CONTROLE DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS	15
10.1	Controle de Produção e Fornecimento de Serviços	15
10.2	Tipo e Extensão do Controle	16
10.2.1	Identificação e Rastreabilidade do Produto	16
10.2.2	Preservação do Produto e Propriedade ou Provedores Externos	16
10.2.3	Controle de Produto Fornecido pelo Cliente	17
10.2.4	Controle de Equipamentos de Medição e Monitoramento.....	17
11	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	18
11.1	Medição, Monitoramento, Análise e Avaliação	18
11.2	Avaliação da Satisfação dos Clientes	18
11.3	Análises e avaliação	18
11.4	Auditoria Interna.....	19
11.5	Análise Crítica da Direção.....	19
11.6	Avaliação de Atendimento a Requisitos Legais e Outros.....	19
12	MELHORIA	19
12.1	Tratamento de NC, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades	20
13	RESPONSABILIDADES	20
	ANEXO I – Partes Interessadas	23
	ANEXO II – Plano de Comunicação.....	24
	ANEXO III - Lista de Procedimentos Aplicáveis	25
	ANEXO IV – Organograma.....	27

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 4 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

1. OBJETIVO

Esse manual descreve o Sistema de Gestão Integrada da MCG Engenharia de Projetos LTDA e contém orientações para a sua implementação e manutenção.

Esse manual é coerente com os conceitos, definições e requisitos propostos pelos referenciais normativos ABNT NBR ISO 9001:2015, ABNT NBR 45001:18001 e ABNT NBR ISO 14001:2015.

No caso de projetos, serão adotadas sistemáticas previstas nos documentos específicos dos projetos. Essas sistemáticas podem incluir procedimentos que deverão ser obedecidos no âmbito do projeto, em detrimento daqueles gerais (de mesma função) mencionados nesse manual.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este manual é aplicável a todos os processos e atividades da organização, inclusive no escopo definido.

3. DOCUMENTOS REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
 ABNT NBR ISO 45001:2018 – Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional;
 ABNT NBR ISO 14001:2015 - Sistemas da Gestão Ambiental;
 PRO-STM-002-LAIPR – Procedimento Legnet;
 PRO-STM-003-GRL – Procedimento Legnet.

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

MCG – Sigla que identifica MCG Engenharia de Projetos LTDA;

SGI – Sigla que identifica Sistema de Gestão Integrado;

QSMS – Sigla que identifica a área da Qualidade, Saúde, Meio Ambiente, Segurança Ocupacional, interna da MCG.

5. DESCRIÇÃO

5.1 Autoridade e Responsabilidade

Como forma de demonstrar o comprometimento dos colaboradores da organização com as questões relacionadas ao SGI, são definidas Autoridades/Responsabilidades comuns a todos os colaboradores, bem como aquelas inerentes às funções específicas da MCG. A descrição detalhada das atribuições encontra-se no item 13 deste Manual.

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 5 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

6. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

6.1 Contexto da Organização

A MCG analisa o contexto organizacional em reuniões semestrais de Análise crítica ou quando há alguma mudança em seu contexto interno ou externo. Em reuniões periódicas o monitoramento dos indicadores de SGI podem gerar necessidade de análise de contexto e/ou plano de mudança. A sistemática de Análise crítica está descrita no item 11.5 deste Manual.

6.1.1 Escopo

Objetivo / Escopo

O desenvolvimento e a implementação do Sistema de Gestão Integrado da MCG têm como principal objetivo demonstrar, a todas as partes interessadas, a organização, os processos internos e suas inter-relações, os procedimentos documentados e demais sistemáticas adotadas pela MCG; atendendo aos requisitos especificados nas Normas ABNT NBR ISO 9001:2015, ABNT NBR ISO 45001:2018 e ABNT NBR ISO 14001:2015.

A abrangência do Sistema de Gestão Integrado implantado inclui as atividades / processos / gestão de risco relacionada à elaboração de projetos de engenharia multidisciplinar para segmentos da indústria.

O escopo das atividades da MCG é: DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS DE ENGENHARIA MULTIDISCIPLINAR E CONSULTORIA PARA O SEGMENTO DA INDÚSTRIA PETROQUÍMICA.

Exclusões

A MCG não possui processos especiais, onde saídas não possam ser verificadas e, por conseguinte, não é aplicável aos requisitos 7.1.5 da ABNT NBR ISO 9001:2015.

6.1.2 Partes Interessadas

A MCG Identifica as partes interessadas pertinentes ao seu sistema de gestão, pontuando as necessidade e expectativas, incluindo requisitos legais e outros requisitos. O levantamento das partes interessadas está definido no Anexo I deste Manual.

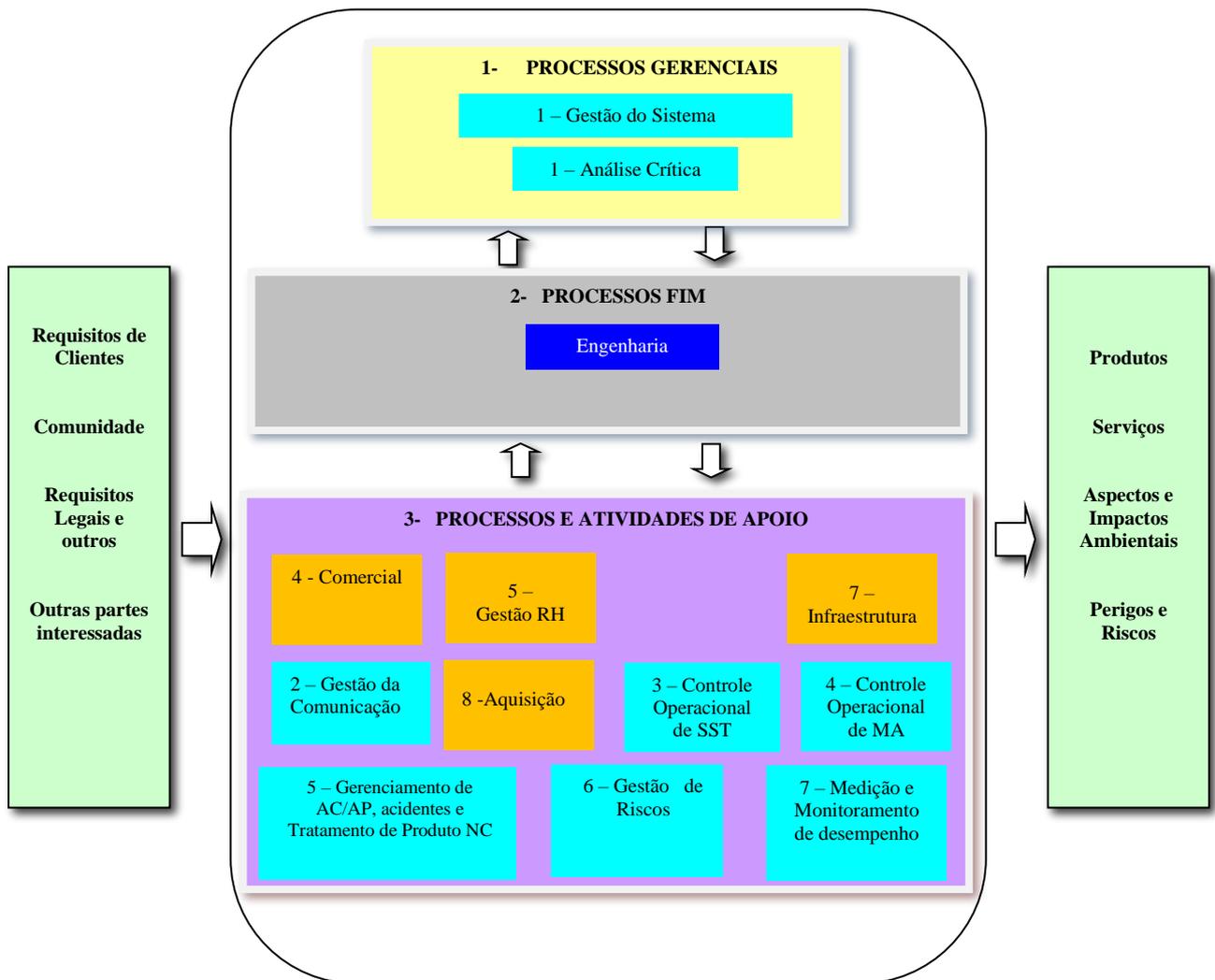
6.1.3 Mapeamento de processos

Na MCG mapeamos todos os processos no formulário FOR-MCG-QSMS-036 MAPEAMENTO DE PROCESSOS.

No macrofluxo dos processos internos à estrutura organizacional da MCG cujas interações são estabelecidas e as sequências das macros atividades são definidas (ver Figura 1).

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 6 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

Figura 1 – Interação de Processos Internos



Processos Gerenciais (1)

De responsabilidade da Alta Direção com atividade de Análise crítica com o QSMS que ocupa função de Staf da Direção.

Processo Fim (2)

Este processo é composto pelas macros atividades descritas neste manual, dentre as quais se destacam o acompanhamento e Análise Crítica de Projeto, as atividades de planejamento, a execução e verificação respectivos documentos técnicos.

Além disso, fazem parte desse processo as atividades de arquivamento e expedição dos documentos técnicos produzidos.

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 7 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

A sistemática utilizada para realização dessas atividades é definida em cada um dos projetos desenvolvidos e, portanto, descrita em procedimentos da Engenharia e quando aplicável em documentos específicos de contrato.

Processos de apoio (3)

Os processos de apoio dão suporte à atividade fim.

6.2 Liderança

O organograma genérico indicando os relacionamentos/interfaces entre as principais áreas/funções da MCG é apresentado no ANEXO IV – Organograma deste manual.

Alta Direção da MCG se compromete com o desenvolvimento, implementação e com a melhoria do Sistema de Gestão Integrado através da participação em eventos/reuniões periódicos com equipes de trabalho, acompanhamento regular do desempenho do SGI através de reuniões de monitoramento do sistema, disponibilidade de recursos humanos, financeiros e de infraestrutura para as atividades do Sistema de Gestão Integrado e estabelecimento da Política e dos Objetivos do SGI comprometidos com a melhoria contínua, entendimento e atendimento das necessidades das partes interessadas.

6.3 Foco no Cliente

A Alta Direção da MCG assegura que os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a sua satisfação. Para tal, a empresa se utiliza de processos definidos neste manual, dos procedimentos documentados, e ainda monitora periodicamente a percepção do cliente sobre o atendimento de seus requisitos, conforme Procedimento de Medição e Monitoramento de Processos e Serviços (PR-MCG-QSMS-007).

6.4 Política

Buscando agregar valores aos clientes e demais partes envolvidas, a MCG Engenharia de Projetos LTDA. atua através de um sistema de Gestão eficaz com o foco na melhoria contínua e fundamentada nos seguintes pilares:

Manter ações direcionadas para busca da satisfação das partes interessadas e ao atendimento de seus requisitos, de forma sustentável para empresa;

Identificar e atender os requisitos legais e demais regulamentos aplicáveis às questões de Segurança, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional.

Manter continuamente ações voltadas à prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho;

Manter o compromisso com a participação e consulta dos trabalhadores com o envolvimento dos seus representantes quando aplicável;

Contribuir, na medida do aplicável às suas atividades, com a proteção do meio ambiente;

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 8 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

Melhorar continuamente seus processos internos, de forma a atingir os objetivos estabelecidos por seu Sistema de Gestão.

A compreensão, implementação e manutenção da Política são asseguradas através de treinamentos periódicos, quadros afixados e auditorias internas (educativas).

A política é constantemente analisada criticamente quanto sua adequação e revisada sempre que necessário. Essa política poderá ser adaptada à realidade de projetos específicos, podendo ser modificada e incluída em documentos específicos dos projetos, desde que esta última seja mais abrangente e inclua todos os compromissos expressos na Política da MCG. Nesse caso, a comunicação e entendimento deverão considerar o documento específico do projeto.

6.5 Missão, Visão e Valores

MISSÃO

Promover Soluções Integradas agregando valores aos empreendimentos, de forma sustentável.

VISÃO

Uma empresa que facilita empreendimento baseada em gestão integrada e busca constante de inovações, proporcionando a evolução das pessoas envolvidas nos negócios.

VALORES

Respeito à vida, ética, foco em resultados, transparência, confiança e disciplina.

6.6 Participação e Consultas dos Trabalhadores

A MCG indica um designado CIPA, com responsabilidades definidas conforme NR-5, que atua como representante dos trabalhadores, com a realização de reuniões periódicas para participação e consulta dos colaboradores, participação no levantamento dos Perigos e riscos da organização, acompanha e sempre que necessário realiza consulta à Legislação através da Legnet, auxiliando e participando dos treinamentos, implementando melhorias e participando das tomadas de decisão em relação aos assuntos de interesse dos colaboradores.

A organização comunica aos trabalhadores e provê treinamentos necessários conforme PAT – Plano Anual de Treinamento (FOR-MCG-ADM-010).

7 PLANEJAMENTO

A Alta Direção assegura que o planejamento é realizado de forma a satisfazer os objetivos do SGI e garantir a integridade do sistema de gestão quando mudanças são implementadas.

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 9 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

7.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades

O levantamento de perigos e riscos, aspectos e Impactos é feito na planilha (FOR-MCG-QSMS-019), o monitoramento o controle de mudanças dos requisitos legais ocorre através do sistema Legnet. A Sistemática de atendimento está descrita no procedimento (PRO-STM-002-LAIPR).

Planilha de Aspectos Impactos Perigos e Riscos integra os requisitos, além de definir o processo de QSMS através do Procedimento de SMS (PR-MCG-QSMS-008).

O planejamento de resposta à Emergência está definido no Plano de Atendimento a Emergências de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (PL-MCG-QSMS-004), bem como a nomeação da brigada de incêndio.

Os riscos identificados no mapeamento de processos estão descritos, classificados e monitorados através do Mapeamento de Processos (FOR-MCG-QSMS-036).

7.2 Objetivos e Metas

Os objetivos e metas do Sistema de Gestão Integrado da MCG são desdobrados em alinhamento com a Política e correlacionados aos indicadores de desempenho estabelecidos.

Esses objetivos são estabelecidos e analisados continuamente (e revisados, se aplicável), inclusive nas Análises Críticas pela Direção. O plano de ação para alcance dos objetivos do SGI está descrito nas saídas de análise crítica.

OBJETIVOS DO SGI			
POLÍTICA	OBJETIVOS	METAS	INDICADOR
Manter ações direcionadas para busca da satisfação das partes interessadas e ao atendimento de seus requisitos, de forma sustentável para empresa	Melhorar continuamente a satisfação dos colaboradores	85% de satisfação dos colaboradores	Pesquisa de Clima Organizacional
	Excelência na Prestação de Serviços	85% de satisfação dos clientes	Índice de Satisfação do Cliente
Identificar e atender os requisitos legais e demais regulamentos aplicáveis às questões de Segurança, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional.	Monitorar requisitos Legais e o cumprimento de Programas SST/MA	Análise 100% dos requisitos legais e Programas de Saúde	Atendimento aos Requisitos Legais (Monitoramento Legnet)
Manter continuamente ações voltadas à prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho	Acompanhar Saúde e Segurança ocupacional.	Zero Acidente	Ocorrência de Acidente de Trabalho
		Cumprir 4 / Mês	Realização de Inspeção de SMS
Contribuir, na medida do aplicável às suas atividades, com a proteção do meio ambiente.	Reduzir o consumo de recursos naturais	100 / Mês	Número de Impressão por colaborador
		130 KWh / Mês	Consumo de Energia por colaborador
Manter o compromisso com a participação e consulta dos trabalhadores com o envolvimento dos seus representantes quando aplicável	Melhorar continuamente os canais de comunicação com os colaboradores	85% de satisfação dos colaboradores	Pesquisa de Clima Organizacional
Melhorar continuamente seus processos internos, de forma a atingir os objetivos estabelecidos por seu Sistema de Gestão.	Melhorar continuamente o sistema	Atender 80% do plano de melhoria de Análise crítica	Atendimento às saídas de Análise Crítica

	MANUAL		CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA:	MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 10 de 27
	ÁREA:	QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO:	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

7.3 Gestão de Mudanças

A MCG Engenharia estabelece o processo de Gestão de Mudanças através do Procedimento de Gestão de Mudanças (PR-MCG-QSMS-018). A solicitação de Mudança, bem como a análise de riscos de mudança, monitoramento e avaliação são registrados no Sistema MCGNECT.

8 APOIO

8.1 Recursos

A sistemática de Manutenção de Infraestrutura está descrita no Procedimento (PR-MCG-QSMS-010).

O ambiente de trabalho é mantido atendendo a requisitos legais, elaboração de laudos, PGR e PCSMO, além de campanhas periódicas de Saúde e Segurança no Trabalho. O planejamento de recursos, bem como a definição de necessidade de provedor externo, sistemática de qualificação, avaliação, contratação e reavaliação dos fornecedores estão descritos no Procedimento de Aquisição (PR-MCG-ADM-005).

O conhecimento organizacional ocorre por meio de reuniões periódicas e documentos técnicos operacionais, repasse de conteúdo e conhecimento em treinamento, entre outros.

8.2 Competência

Todos os colaboradores da MCG são considerados profissionais competentes, qualificados com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriada ao desempenho de suas funções.

É mantida atualizada, na rede interna da MCG uma Matriz de Competência for (FOR-MCG-ADM-002) para funções que afetam a qualidade dos serviços prestados, descrevendo os requisitos mínimos por função, inclusive treinamentos requeridos, e as respectivas qualificações dos profissionais envolvidos conforme Plano de Treinamento e Conscientização estão definidos no PAT – Plano Anual de Treinamento (FOR-MCG-ADM-010).

A sistemática de competência está definida no Procedimento Recursos Humanos (PR-MCG-ADM-002).

8.3 Conscientização

A MCG prioriza a conscientização das pessoas nos assuntos referentes à política do SGI, objetivos do sistema, melhoria dos processos internos e planos de ações gerados a partir de não conformidades. Buscando um comprometimento de todos com o conhecimento, entendendo e mantendo presente a atuação na conformidade. O planejamento das conscientizações está descrito no PAT – Plano Anual de Treinamento (FOR-MCG-ADM-010).

A avaliação da eficácia dos treinamentos externos é realizada através do formulário de Avaliação de Eficácia de Treinamento (FOR-MCG-ADM-006).

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 11 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

8.4 Comunicação

O Plano de comunicação da MCG está descrito no ANEXO II – Plano de Comunicação deste Manual.

8.5 Informação Documentada

Os documentos relacionados aos processos, padrões de trabalho e procedimentos do Sistema de Gestão Integrado da MCG estão estabelecidos e aprovados de modo a assegurar a conformidade com os requisitos estabelecidos pela ABNT NBR ISO 9001:2015.

Os documentos do Sistema de Gestão Integrado da MCG ficam em rede, disponíveis, válidos e atualizados para todas as utilizações necessárias.

Os documentos do Sistema de Gestão Integrado são controlados quanto à sua elaboração, verificação, aprovação, revisão, emissão e distribuição. A sistemática deste controle está definida no Procedimento Controle de Informação Documentada (PR-MCG-QSMS-001).

A identificação da informação documentada, bem como controle dessas informações está listado no formulário Controle de Informação Documentada (FOR-MCG-QSMS-005).

Documentos de Origem Externa

Os documentos de origem externa são acessados direto do arquivo do cliente e seu controle é de responsabilidade da Gestão Integrada e Arquivo Técnico.

Os documentos eletrônicos permanecem disponíveis na rede interna, em versão atualizada, em formato protegido contra edição. Documentos obsoletos são removidos prontamente da rede, de forma a evitar sua utilização não intencional.

A sistemática de controle de documentos de origem externa também está definida no Procedimento de Controle de Informação Documentada (PR-MCG-QSMS-001).

Controle de Documentos Técnicos de Projeto

Os documentos técnicos de engenharia são controlados através das ferramentas do planejamento descritas no Procedimento Planejamento e Controle de Projetos (PR-MCG-ENG-004).

9 OPERAÇÃO

9.1 Planejamento e controle operacional

A MCG planeja e desenvolve os processos necessários para a realização de seus serviços técnicos. Esse planejamento inclui a elaboração, aprovação, emissão formal e aplicação de documentos específicos para seus projetos.

Tais documentos estabelecem diretrizes relacionadas às sistemáticas de elaboração, verificação, análise crítica e monitoramento dos serviços realizados, além de prever

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 12 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

recursos, definir objetivos do SGI e determinar os processos internos e os documentos considerados para cada caso.

A sistemática de planejamento e controle operacional da realização dos serviços da MCG Engenharia estão definidos nos Procedimentos de Engenharia (PR-MCG-ENG-004). Os padrões operacionais estão definidos seguindo requisitos dos clientes (quando aplicável) e atendendo legislações específicas.

O controle operacional para as áreas de Saúde e Segurança no Trabalho, bem como Meio Ambiente estão definidas na Legnet através da Planilha de Aspectos Impactos Perigos e Riscos. Além da Legnet a MCG apresenta sistemática de controle nos Procedimento de Identificação e Monitoramento de Requisitos Legais e Outros (PR-MCG-QSMS-013), Coleta Seletiva (PR-MCG-QSMS-009) e Procedimento de SMS (PR-MCG-QSMS-008) que apresenta o anexo de Controle Operacional.

9.2 Requisitos para produtos e serviços

9.2.1 Comunicação com o cliente

A comunicação com o cliente da MCG prioriza:

- Descrição detalhada dos projetos para melhor entendimento da proposta com a utilização de aplicativos e programas que auxiliam na produção, verificação e aprovação de documentos.
- Manter um canal de comunicação com o cliente a exemplo: reuniões de análise dos projetos em andamento etc.
- Atender todas as demandas geradas pelo cliente sendo os comentários realizados em documentos emitidos, avaliações de satisfação do cliente, e-mails etc.
- Assegurar o estabelecimento de ações de contingência tais como decorrentes de reclamações ou de quaisquer emergências que possam comprometer o processo normal de produção da MCG. A comunicação cumpre requisitos legais e do cliente quando aplicável.

9.2.2 Determinação dos Requisitos Relacionados aos Produtos

O levantamento dos requisitos dos clientes é realizado a partir da documentação entregue pelos mesmos (editais, convites etc.) e, quando apropriado, através de visitas, entrevistas e pesquisas de mercado.

A determinação dos requisitos relacionados ao produto ocorre numa primeira fase macro, durante a elaboração da proposta; nesta fase são analisados os requisitos especificados pelo cliente, inclusive os requisitos para a entrega e pós entrega, requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao produto, bem como qualquer requisito adicional determinado pela própria MCG, conforme Procedimento Comercial (PR-MCG-COM-001).

9.2.3 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados a Produtos

O entendimento dos requisitos do Cliente relacionados ao produto é assegurado através de

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 13 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

análises críticas realizadas nas fases inicial da concorrência (definindo a participação ou não), antes da apresentação da proposta, conforme definido no procedimento PR-MCG-COM-001 (Procedimento Comercial).

9.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

Os requisitos dos processos podem ser alterados por iniciativa do cliente, por necessidade da MCG ou por imperativos legais, a informação documentada deve ser atualizada de modo a manter a sua conformidade diante os requisitos alterados.

A MCG tem em seu corpo técnico Gerente/Coordenadores que são os profissionais responsáveis pela realização e comunicação formal das alterações das partes interessadas.

9.2.5 Interfaces Técnicas e Organizacionais

As interfaces técnicas e organizacionais entre os grupos (cliente/organizações externas/equipe MCG) que participam dos projetos são definidas e controladas com a finalidade de assegurar que as informações são corretamente documentadas, transmitidas e regularmente analisadas criticamente.

A sistemática para gerenciamento das interfaces do projeto pode ser definida em procedimento específico do projeto.

9.3 Projetos e Desenvolvimento

9.3.1 Planejamento e desenvolvimento de Projetos

Com a finalidade de assegurar o atendimento aos requisitos especificados pelo cliente em conformidade com o Sistema de Gestão Integrados da MCG são tomadas medidas para controlar e verificar as atividades de engenharia. A metodologia e as ferramentas utilizadas são definidas nos documentos específicos de projeto e no procedimento PR-MCG-ENG-004 Planejamento e Controle de Projetos.

A MCG planeja todas as atividades a ser desenvolvida de acordo com as etapas e os controles determinados em função do requisito específicos de cada projeto, o planejamento inclui etapas:

- Produção;
- Verificação;
- Aprovação;
- Emissão parcial;
- Atendimento a comentários dos clientes;
- Emissão final.

9.3.2 Entradas e Desenvolvimento de Projetos

O Gerente/Coordenador do projeto deve prover o conhecimento aos líderes de disciplina envolvidos no projeto, da documentação contratual, de forma que haja consolidação dos

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 14 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

requisitos especificados, definição do escopo do projeto e cronograma.

Com todas as informações consolidadas, os líderes das disciplinas repassam as informações à equipe para assegurar um entendimento de todas as condições do projeto.

Os dados e requisitos de entrada para as diferentes fases de projeto podem ser obtidos das seguintes fontes: engenharia básica (projeto básico); definições pelo Cliente; informações recebidas de propostas; padrões gerais e específicos; critérios de projeto; análise crítica de implantação de contrato; leis, códigos, requisitos de órgãos governamentais e normas técnicas aplicáveis.

Quando não houver um completo entendimento por parte da MCG de algum requisito, deve haver esclarecimento da Gerência/ Coordenação de Projeto com o cliente e a solução deve ser registrada. Em projetos específicos, pode haver formulários padrões para registro de tais “consultas técnicas”.

9.3.3 Controle e desenvolvimento de projeto

A MCG controla sua produção e desenvolvimento conforme o PR-MCG-ENG-004 Planejamento e Controle de Projetos com ferramentas usuais no planejamento tais com Excel e MS Project etc.

9.3.4 Saídas de Projetos

Com a finalidade de assegurar que os documentos de saída do projeto atendem aos seus requisitos de entrada, que fazem referências, quando necessário, a critérios de aceitação e que identificam características críticas de projeto para o funcionamento apropriado e seguro do produto, são estabelecidas medidas para avaliação destes documentos antes de sua emissão. Essa avaliação inclui, entre outras, as sistemáticas de Análises Críticas periódicas e verificações técnicas da totalidade dos documentos produzidos.

9.3.5 Mudanças e desenvolvimento de projeto

Estas análises são realizadas com o objetivo de assegurar a conformidade dos requisitos contratuais com o desenvolvimento do contrato, identificando problemas e propondo soluções para garantir o seu bom desempenho.

Participam destas análises o Gerente/Coordenador de projeto e demais profissionais envolvidos (internos e externos – quando aplicável) no estágio em questão do projeto, bem como outros especialistas quando requerido.

Os processos são realizados conforme PR-MCG-ENG-004 Planejamento e Controle de Projetos.

9.3.5.1 Elaboração dos Documentos dos Projetos

As disciplinas devem elaborar os documentos de projeto, considerando normas externas pertinentes e especificações do cliente (quando aplicáveis).

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 15 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

9.3.5.2 Verificação de Projeto

Documentos a serem verificados: Todos os documentos de projeto elaborados devem ser verificados, com a finalidade de assegurar que a saída do projeto atenda aos seus requisitos de entrada.

As atividades de verificação seguem como referência as rotinas estabelecidas no Procedimento Verificação de Documentos Técnicos (PR-MCG-ENG-002).

Em determinados documentos de projeto devem ser realizadas verificações de interface entre disciplinas, também de acordo com Procedimento Verificação de Documentos Técnicos (PR-MCG-ENG-002).

Após a verificação e consolidação do projeto, a documentação técnica é submetida à aprovação. Esta documentação é considerada validada a partir da aprovação final do cliente, com emissão da lista de verificação (ou documento equivalente).

A aprovação dos documentos/desenhos pelo cliente, quando necessária, ratifica a conformidade de tais documentos com os requisitos definidos por ele, podendo ser realizada em qualquer estágio anterior a conclusão do projeto.

9.3.5.3 Autorização para Emissão de Documentos de Projetos

Após a verificação bem-sucedida do documento, o líder deve aprová-lo e a Gerência/Coordenação de Projeto deve autorizar a sua emissão.

9.3.5.4 Alterações de Projetos

Com a finalidade de assegurar que as modificações e/ou alterações de projeto são documentadas, analisadas criticamente e aprovadas por pessoal autorizado antes de sua implementação, é mantido o controle destas modificações e alterações, através da utilização de marcas apropriadas que identificam as alterações.

Exemplos:



10 CONTROLE DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS

A MCG estabelece requisitos, seleciona os controles necessários para garantir a conformidade dos nossos processos, produtos e serviços controlados.

A metodologia para Aquisição está descrita em procedimento documentado PR-MCG-ADM-005 - Aquisição.

10.1 Controle de Produção e Fornecimento de Serviços

As atividades de engenharia desenvolvidas pela MCG são executadas sob condições controladas. Quando julgado necessário pela Gerência/Coordenação de Projeto são

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 16 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

elaborados documentos específicos da operação.

Para desenvolver estas atividades, a MCG utiliza equipamentos e instalação compatível com o nível da qualidade necessários ao adequado desempenho de seus serviços.

A informação documentada sobre as características do documento elaborado é disponibilizada para a equipe buscando que os resultados pretendidos sejam alcançados, tendo como comentários a aprovação do cliente no conteúdo elaborado, para chegarmos a este resultado buscamos os seguintes princípios:

- a. A informação atende aos requisitos estabelecidos na solicitação inicial;
- b. Atender aos procedimentos de verificação de documentos prevenindo o erro humano;
- c. Somente os profissionais indicados pela diretoria são considerados pessoas competentes com a qualificação compatível a necessidade do serviço;
- d. Somente aprovar os documentos para emissão formal quando estiver ciente que atende a expectativa do cliente.

10.2 Tipo e Extensão do Controle

A MCG adota controles que são aplicados aos processos e fornecedores externos, de modo que estes não afetem adversamente o atendimento ao cliente. A metodologia implantada para a avaliação considera os riscos que o fornecedor pode gerar em caso de não atendimento. A sistemática de qualificação e avaliação de fornecedor está descrita no Procedimento de Aquisição (PR-MCG-ADM-005).

10.2.1 Identificação e Rastreabilidade do Produto

A identificação e rastreabilidade dos documentos elaborados para determinado projeto é assegurada através do número e revisão do documento, conforme Procedimento de Numeração de Documentos Técnicos (PR-MCG-ENG-003) cuja sistemática de formação permite que estes sejam identificados e rastreáveis ao projeto.

10.2.2 Preservação do Produto e Propriedade ou Provedores Externos

Para os documentos de projeto, os métodos empregados para o armazenamento, preservação e manuseio destes documentos, utilizam meios e instalações climatizadas seguras e adequadas.

Segurança e Backup

O acesso à rede é restrito aos colaboradores da MCG cadastrados no Setor de Informática, possuindo Login e senhas particulares.

Toda metodologia de backup está descrita no Procedimento de Tecnologia da Informação (PR-MCG-ADM-001).

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 17 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

Antivírus

Instalado em cada uma das estações de trabalho dos colaboradores e servidores de rede local programa antivírus.

Este programa é atualizado com frequência, de acordo com as alterações do fornecedor do software.

10.2.3 Controle de Produto Fornecido pelo Cliente

Os documentos básicos e contratuais recebidos do cliente pela Gerência/Coordenação do Projeto para referência e desenvolvimento do Projeto são considerados propriedade do cliente.

Quando documentos são recebidos do cliente em meio eletrônico, estes são disponibilizados na rede interna da MCG, restrita a usuários cadastrados.

No caso de documentos recebidos em meio físico, a responsabilidade pela guarda destes documentos é do Arquivo Técnico e a responsabilidade pela notificação ao Cliente em caso de danos, perda ou extravio é da Gerência/Coordenação de Projeto.

10.2.4 Controle de Equipamentos de Medição e Monitoramento

- **Atividades de Pós – Entrega**

A MCG controla a emissão final dos documentos aos clientes, orientando as disciplinas a seguir os princípios abaixo:

- a. Observar a legislação legal aplicável a cada escopo atendendo nos projetos a serem executados;
- b. Analisar as consequências, impactos e danos não desejados buscando medidas de eliminação, preservando a saúde, segurança, e percas não controlada;
- c. Atender ao escopo do serviço apresentado pelo cliente;
- d. Buscar realimentação dos clientes após entrega.

- **Liberação de Produtos de Serviços**

A medição e monitoramento dos serviços executados pela MCG são realizados durante o processo de produção, através de pontos de controle pré-definidos dos documentos de projeto. A verificação dos serviços na primeira emissão dos documentos produzidos e o processo de verificação é definido no Procedimento de Verificação de Documentos (PR-MCG-ENG-002).

- **Controle das Saídas Não Conformes**

A empresa identifica e controla as saídas dos processos que não cumprem os requisitos, prevenindo a sua utilização ou entregas não pretendidas.

Tratamos as saídas não conformes da seguinte forma:

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 18 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

- a. Correção da causa
- b. Segregação, contenção, retorno ou suspensão de provisão de produtos e serviços;
- c. Informação ao cliente;
- d. Obtenção de autorização para aceitação sob concessão;

Após tratamento da não conformidade conforme o PR-MCG-QSMS-004 - Tratamento de NC, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades a realimentação ao cliente é feita em reuniões de acompanhamento e/ou e-mail.

11 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

11.1 Medição, Monitoramento, Análise e Avaliação

O desempenho e a eficácia do SGI são alcançados na medida em que consistentemente a MCG satisfaz os requisitos do cliente tais como requisitos legais aplicáveis e por outro lado aumente a satisfação do cliente através do atendimento eficaz do cliente.

A eficácia do SGI só pode ser determinada com confiança se os dados que lhe estão implícitos forem seguros e representarem adequadamente a características a serem avaliadas.

A MCG determina que:

- a. Os planos de gestão estabelecidos devem ser atendidos e seguidos;
- b. Atualização mensal dos indicadores de desempenho e planos de gestão;
- c. Preencher o formulário FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e Medição de Desempenho.

11.2 Avaliação da Satisfação dos Clientes

A MCG realizará, periodicamente, junto aos seus clientes, no âmbito de cada um de seus projetos, Formulário de Avaliação de Desempenho (FAD), de acordo com a sistemática prevista no Procedimento Comercial (PR-MCG-COM-001). Tal pesquisa tem como objetivo conhecer a percepção do cliente quanto à satisfação no atendimento aos requisitos definidos, indo ao encontro das necessidades e expectativas com o foco em aumentar a satisfação do cliente.

11.3 Análises e avaliação

A MCG analisa e avalia os dados resultante do monitoramento e medição com o objetivo de avaliar o desempenho e a eficácia do SGI e identificar tendências e oportunidades de melhoria.

É parte integrante desse monitoramento:

- a. A conformidade dos processos;
- b. O grau de satisfação do cliente;
- c. O desempenho e eficácia do SGI;
- d. Se o planejamento foi implantado com eficácia;

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 19 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

- e. A eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e oportunidades;
- f. O desempenho de fornecedores externos;
- g. As necessidades de melhoria do SGI.

Essa análise é realizada nas reuniões de Análises Críticas pela Alta Direção, auditorias internas e análises mensais dos indicadores.

11.4 Auditoria Interna

Para assegurar que os requisitos estabelecidos para o Sistema de Gestão Integrado implantado estão sendo cumpridos e determinar a eficácia do sistema, auditorias internas são realizadas periodicamente.

A programação, bem como a abrangência das auditorias, poderá ser alterada em virtude do andamento dos projetos/serviços prestados e/ou dos resultados de auditorias internas / externas realizadas.

A sistemática para o planejamento, a implementação e o registro das auditorias internas da MCG obedecerão às disposições do Procedimento Auditoria Interna do SGI (PR-MCG-QSMS-003).

11.5 Análise Crítica da Direção

A Direção analisa criticamente o Sistema de Gestão da empresa, duas vezes por ano ou quando se fizer necessário, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. As informações de entradas e saídas em atendimento aos requisitos normativos estão evidenciadas na Ata de Análise crítica FOR-MCG-QSMS-016.

11.6 Avaliação de Atendimento a Requisitos Legais e Outros

A avaliação dos requisitos legais e outros subscritos pela organização são realizados mensalmente pelos profissionais do QSMS, considerando informações contidas no Levantamento de Legislações, sendo estes registros atualizados no sistema Legnet conforme procedimento de Identificação e monitoramento de Requisitos Legais e Outros (PR-MCG-QSMS-013) e PRO-STM-003-GRL – Procedimento Legnet.

12 MELHORIA

A MCG busca melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão Integrado através, entre outras ações, do estabelecimento e manutenção da adequação de sua Política, dos objetivos e metas estabelecidos, dos resultados de auditoria, da análise de dados, da implantação de ações corretivas e ações preventivas e da condução de análises críticas pela direção.

Adicionalmente, o grau de atendimento aos requisitos Legais é avaliado nas reuniões de Análise Crítica pela Direção.

A MCG promove ações de melhoria para atender aos requisitos do cliente e aumentar a sua satisfação.

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 20 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

12.1 Tratamento de NC, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades

A sistemática e as responsabilidades e autoridades para controle de não conformidades e implementação de ações corretivas e preventivas está definida no Procedimento Tratamento de NC, Ações Preventivas e Potenciais Não Conformidades (PR-MCG-QSMS-004).

13 RESPONSABILIDADES

Diretoria

- Determinar e analisar criticamente Requisitos do Cliente;
- Estabelecer a Política e Objetivos, Metas e Programas;
- 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;
- Controlar e garantir a proteção e tratamento dos dados da MCG

Coordenador de Engenharia

- Coordenar, orientar, acompanhar e dar subsídios às atividades dos setores envolvidos com o projeto, em consonância com os seus responsáveis;
- Assegurar que os prazos e interesses do Cliente e da empresa sejam atendidos no projeto;
- Implantar e implementar os documentos específicos do projeto;
- Coordenar o fluxo de informações de interface interdisciplinar;
- Coordenar as atividades de engenharia do contrato em consonância com a Diretoria e responsáveis pelos Projetos;
- Consolidar e emitir o Relatório Mensal de Projeto, quando aplicável;
- Gerenciar, desenvolver, planejar e controlar a execução do projeto;
- Gerenciar as atividades relativas ao orçamento executivo de contrato;
- Representar a empresa junto ao cliente;
- Coordenar, orientar, acompanhar e dar subsídios às atividades dos setores envolvidos com o projeto, em consonância com os seus responsáveis;
- Negociar com o cliente os serviços extracontratuais necessários para o desenvolvimento do contrato;
- Realizar a análise crítica da implantação do contrato;
- Estabelecer organograma de contrato e responsabilidades;
- Manter a alta direção informada do andamento e/ou de qualquer alteração substancial do projeto;
- Assegurar o cumprimento dos prazos contratuais.

Responsável pelo Arquivo Técnico

- Coordenar e supervisionar as atividades de arquivo e controle de documentos gerados pelo projeto;
- Coordenar e supervisionar o arquivo e controle da documentação recebida do Cliente;
- Coordenar e supervisionar a distribuição interna e externa de toda a documentação

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 21 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

- emitida pela Gerência/Coordenação do Projeto;
- Coordenar o envio e resgate de documentos no Arquivo Inativo;
- Providenciar aquisição e controlar o empréstimo de literatura técnica.

Responsável pelo Planejamento

- Apoiar a Coordenação de Projeto na adaptação, implantação e implementação do Planejamento e Controle do projeto;
- Coordenar e acompanhar equipe de planejamento;
- Elaborar e acompanhar o Cronograma do Projeto;
- Elaborar e acompanhar a EAP, quando aplicável;
- Elaborar e verificar a Lista de Documentos do Projeto;
- Elaborar o Relatório Mensal de Progresso;
- Verificar os desvios da programação e informar a Gerência de Projeto;
- Apoiar a Coordenação do Projeto no diligenciamento periódico das atividades (cronograma), junto aos líderes de disciplinas;
- Participar das reuniões de acompanhamento e reprogramação do projeto;
- Elaborar e controlar os documentos de cobrança de serviços.

Responsável pela Área de Informática

- Analisar as necessidades de recursos inerentes à informática e prover suporte em tecnologia da informação, com ênfase em administração e segurança de rede;
- Atualizar e manter licenças de softwares, visando o perfeito uso dos mesmos;
- Garantir a realização do Backup dos dados dos servidores, respeitando a logística de armazenamento;
- Garantir a verificação contínua dos servidores, tanto hardware quanto software;
- Realizar manutenções periódicas dos equipamentos;
- Providenciar a criação e exclusão de contas de usuários;
- Providenciar a análise dos softwares, objetivando a melhoria contínua das ferramentas utilizadas;
- Providenciar o atendimento aos usuários (desktop suporte);
- Garantir a proteção dos dados do sistema da MCG;
- Tratamento dos dados do sistema;

Responsável pelo QSMS

- Analisar os requisitos contratuais relacionados à Gestão do Sistema Integrado fornecidos pelo Cliente;
- Elaborar e/ou emitir documentos do Sistema de Gestão específicos a partir dos subsídios fornecidos pela Gerência de Contrato (quando aplicável);
- Controlar informação documentada;
- Orientar os usuários na aplicação dos documentos do Sistema de Gestão Integrado;
- Elaborar Programa de auditorias internas, acompanhar e avaliar auditores quando contratados e participar das auditorias externas;
- Tratar NC corretivas e potenciais e acompanhar a implementação das correções e incidentes detectados;
- Apoiar o RH no monitoramento dos treinamentos e capacitações;
- Monitorar os indicadores de desempenho do Sistema de Gestão, e relatar à Alta Direção da MCG para análise crítica;

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 22 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

- Assegurar que as atividades requeridas pelo Sistema de Gestão Integrado são planejadas, implementadas e controladas e seu progresso monitorado de acordo com o estabelecido nos referenciais normativos pertinentes.
- Levantar, classificar, mitigar e avaliar os Aspectos, Impactos, Perigos e Riscos (MA/SST);
- Levantar, classificar, mitigar e avaliar riscos e oportunidades de processos;
- Monitorar Atendimento a Legislação Ambiental e de Saúde e Segurança no Trabalho;
- Monitorar e atender controle operacional de MA e SST;
- Gerenciar controle de resíduos
- Monitorar o atendimento aos Programas de Saúde e Segurança no Trabalho.

Líderes

- Supervisionar, coordenar e rever os serviços dos profissionais de sua disciplina, no prazo, custo e qualidade requeridos pelo projeto; em conformidade com as diretrizes da Gerência.
- Certificar-se de que as especificações do Cliente estão sendo obedecidas;
- Assegurar-se que o Sistema de Gestão Integrado implementado no contrato está sendo seguido na sua disciplina;
- Controlar os recursos aprovados para a sua disciplina.

Responsável por Recursos Humanos

- Coordenar e supervisionar processos de recrutamento, seleção, admissão; desenvolvimento e desligamento;
- Coordenar e supervisionar a execução de todas as rotinas do departamento de pessoal;
- Coordenar e supervisionar a gestão das ações de treinamentos técnicos;
- Providenciar documentação requerida junto com a medição dos serviços;
- Aplicar e analisar Pesquisa de clima organizacional e avaliação de desempenho dos colaboradores.

	MANUAL		CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.		Página 23 de 27
	ÁREA: QSMS		REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO		

ANEXO I – Partes Interessadas

Identificação			Monitoramento	
Cód.	Parte interessada		Requisito	Como avalio
1	Órgãos Fiscalizadores e Regulamentadores (requisitos estatutários e regulamentares)	ABNT	Atendimento a requisitos de SGI	Certificação
2		SEMA, CREA, órgãos fiscalizadores, ANP, Ministério da Economia	Atendimento a legislação	Licenças e atualização dos registros
3	Clientes		Organização e recurso, gestão do projeto, qualidade técnica, metodologia, adequação e apresentação de projeto, cumprimento de prazos	Pesquisa de satisfação FOR-MCG-QSMS-006 (FAD), Formulário próprio do cliente e reuniões de acompanhamento com o cliente
4	SOCIOS		Sustentabilidade financeira / Visibilidade - Empregabilidade - Segurança operacional / Ambiental	Indicadores financeiros e resultados SGI
5	Colaboradores		Infraestrutura adequada, saúde e segurança, liderança participativa, possibilidade de crescimento, desenvolvimento profissional e cumprimento do contrato de trabalho	Cumprimento de normas celetistas e Pesquisa de Clima. Canal de comunicação: mcg@mcgengenharia.com
6	Fornecedores		- Recursos Financeiros - Cumprimento dos contratos	Acompanhar com o fornecedor
7	Sociedade	Comunidade geral	Aumento de empregabilidade; serviços de qualidade; sustentabilidade ambiental	Meios de comunicação (redes sociais, site...)

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 24 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

ANEXO II – Plano de Comunicação

PLANO DE COMUNICAÇÃO				
O QUE?	QUANDO?	A QUEM?	COMO?	QUEM?
Política	Sempre que necessário	Funcionários	Apresentação durante treinamentos. Exposição em quadros na empresa. Orientação e integração de novos colaboradores	Administrativo/ QSMS
	Permanente	Visitantes	Exposição em quadros na empresa.	QSMS
	Sempre que necessário	Prestadores de serviços	Exposição em quadros na empresa. Orientação e integração.	Administrativo/ QSMS
	Permanente	Clientes Comunidade	Site da empresa	QSMS
Resposta a opiniões (reclamações/ sugestões/ solicitações)	Sempre que necessário	Clientes	Via e-mail, reuniões de acompanhamento	Comercial /Operacional/ QSMS/
		Colaborador	E-mail, reuniões de acompanhamento e pesquisa de Clima Organizacional	ADM e lideranças
Objetivos e metas/e indicadores/	Permanente	Colaboradores	Acesso à rede, mural	QSMS
PGR, PCMSO e laudo Ergonômico	Sempre que necessário	Colaboradores	Treinamento	QSMS
Relatório de AC / incidente de trabalho/ ambiental	Quando ocorrer	Colaboradores	Reuniões, informativos e quadro de aviso	QSMS
Mapa de riscos ambientais	Permanente	Colaboradores e visitantes	Mural	QSMS
Resultados de auditoria	Permanente	Colaboradores	Reuniões, e-mails e informativos	QSMS
Resposta a notificações e comunicações de órgãos fiscalizadores	Quando ocorrer	Órgão fiscalizador (Ministério Público, IBAMA, INEMA, Secretaria do MA, INSS, entre outros).	Responder conforme solicitação dos Órgãos	QSMS/ Alta Direção
Plano de emergência	Permanente	Colaboradores e prestadores de serviço	PL-MCG-QSMS-004	QSMS
Riscos, aspetos ambientais e perigos de SST	Permanente	Colaboradores e prestadores de serviço	Reuniões, na rede, treinamento, mural	QSMS
Comunicação de acidente	Sempre que ocorrer	Todos os colaboradores	Entrar em contato com a Gerência / ADM / QSMS no prazo máximo de 24 h	Todos os colaboradores

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 25 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

ANEXO III - Lista de Procedimentos Aplicáveis

Código do documento	Título do Documento
PL-MCG-ARTEC-001	Plano de arquivamento
PR-MCG-ARTEC-001	Procedimento para trâmite documental
PR-MCG-COM-001	Procedimento Comercial
PR-MCG-ADM-001	Tecnologia da informação
PR-MCG-ADM-002	Recursos Humanos
PR-MCG-ADM-005	Aquisição
PR-MCG-ENG-001	Elaboração de documentos técnicos
PR-MCG-ENG-002	Verificação de documentos técnicos
PR-MCG-ENG-003	Numeração de documentos técnicos
PR-MCG-ENG-004	Planejamento e controle de projetos
PR-MCG-ENG-007	Levantamento Cadastral
PR-MCG-ENG-008	Marca de Campo
PR-MCG-QSMS-001	Controle de Informação Documentada
PR-MCG-QSMS-003	Auditoria interna do SGI
PR-MCG-QSMS-004	Tratamento de NC, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades
PR-MCG-QSMS-007	Medição e monitoramento de processos e serviços
PR-MCG-QSMS-008	Procedimento de SMS
PR-MCG-QSMS-009	Coleta seletiva
PR-MCG-QSMS-010	Manutenção e Infraestrutura
PR-MCG-QSMS-011	Identificação e avaliação de aspectos, impactos, perigos, riscos e ACV.

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 26 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

PR-MCG-QSMS-013	Identificação e monitoramento de requisitos legais e outros
PR-MCG-QSMS-018	Gestão de Mudanças
PRO-STM-002-LAIPR	Procedimento – LAIPR (Legnet)
PRO-STM-003-GRL	Procedimento – GRL (Legnet)
MA-MCG-QSMS-001	Manual do sistema de gestão integrado
MA-MCG-QSMS-002	Manual de conduta e ética
PL-MCG-QSMS-004	Plano de Atendimento a emergências de saúde, segurança e meio ambiente.

	MANUAL	CÓDIGO: MA-MCG-QSMS-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 27 de 27
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: S
	TÍTULO: MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	

ANEXO IV – Organograma

