

**PROCEDIMENTO**CÓDIGO: **PR-MCG-QSMS-007**EMPRESA: **MCG Engenharia de Projetos Ltda.**

Página 1 de 7

ÁREA: **QSMS**

REVISÃO: N

TÍTULO: **MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE
PROCESSOS E SERVIÇOS**

REVISÃO	HISTÓRICO DAS REVISÕES/DESCRIÇÃO						
0	Aprovação Inicial						
A	Inclusão da definição de SGQ, adequação do texto dos itens 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7. 5.8. 5.10. Adequação do código do procedimento.						
B	Adequação e revisão						
C	Revisão itens, 4, 5.11 e 7.						
D	Inclusão item 5.14, 5.15, o termo controle e revisão do item 5.4.						
E	Revisão itens 5.1 e 5.4.						
F	Revisão item 5.9.						
G	Revisão item 6 e retirada da palavra Representante da Direção.						
H	Inserir 5.15 e revisada termos e definição.						
J	Revisão item 5.7.						
K	Alterados itens 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 e 5.7, substituição dos itens 5.8 e 5.11.						
L	Revisão geral do procedimento						
M	Revisão dos itens 3 e 5.2. Alteração no título do PR-MCG-QSMS-004.						
N	Revisão anual						
	0	REV.H	REV.J	REV.K	REV.L	REV.M	REV.N
DATA	06-02-2012	16/07/2018	04/07/2019	20/07/2020	23/06/2021	16/08/2021	30/05/2022
ELABORADOR	Sarmento	Liziane	Liziane	Liz	Ysis	Ysis	Liziane
APROVADOR	Salnicov	Neto	Neto	Neto	Neto	Neto	Neto



PROCEDIMENTO

CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-007

EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.

Página 2 de 7

ÁREA: QSMS

REVISÃO: N

**TÍTULO: MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE
PROCESSOS E SERVIÇOS**

ÍNDICE

1. OBJETIVO:	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO:	3
3. DOCUMENTOS REFERÊNCIAS:	3
4. TERMOS E DEFINIÇÕES:	3
5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:	3
5.1 Considerações Gerais:	3
5.2 Avaliação de Indicadores:	4
5.3 Indicadores dos Objetivos do SGI:	5
5.3.1 Processo:	5
5.3.2 Saúde, Segurança no Trabalho e Meio Ambiente:	5
5.3.3 Monitoramento de Requisitos Legais:	5
5.3.4 Monitoramento de Melhoria Contínua:	5
5.4 Ações Corretivas e Preventivas:	5
5.5 Melhoria do Sistema de Gestão Integrado:	6
5.6 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades:	6
5.7 Partes Interessadas:	6
5.8 Divulgação de Resultados:	6
6. RESPONSABILIDADES:	7
7. REGISTROS:	7

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-007
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 3 de 7
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: N
	TÍTULO: MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PROCESSOS E SERVIÇOS	

1. OBJETIVO:

Descrever o processo de coleta, controle e análise de dados estatísticos para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado da MCG.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Aplicável a todas as áreas da MCG e cliente, quando necessário.

3. DOCUMENTOS REFERÊNCIAS:

Manual do Sistema de Gestão Integrado – (MA-MCG-QSMS-001);
 ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos;
 ISO 45001:2018 Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional;
 ISO 14001: 2015 Sistemas de Gestão Ambiental;
 Tratamento de NC, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades (PR-MCG-QSMS-004);
 Identificação e Monitoramento de Requisitos Legais e Outros (PR-MCG-QSMS-013);
 PRO-STM-002 -LAIPR.

4. TERMOS E DEFINIÇÕES:

QSMS: sigla que define o setor de qualidade, saúde, meio ambiente e segurança;

SGI: sigla que identifica o Sistema de Gestão Integrado;

Desempenho: Resultados mensuráveis do Sistema de Gestão Integrado relativos ao controle da qualidade, saúde e segurança e meio ambiente, dos processos operacionais da organização, baseado em sua política, objetivos e metas.

Indicadores: São formas de representação quantificáveis das características de produtos e processos.

Dados: São informações numéricas relativas a uma ou mais atividades, como exemplo: 5 equipes de trabalho envolveram 75% do pessoal de produção e trabalham em 11 projetos de redução de retrabalho no último ano.

Resultados: São consequências das atividades, como exemplo: o custo do retrabalho caiu de 10% para 8,3%, isto é, teve redução de 17%.

Meta: É o valor pretendido para o indicador de um produto ou processo, a ser atingido em determinadas condições, estabelecidas no planejamento.

Partes interessadas: são pessoa ou organização (3.1) que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

5.1 Considerações Gerais:

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

É parte integrante desse monitoramento:

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-007
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 4 de 7
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: N
	TÍTULO: MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PROCESSOS E SERVIÇOS	

- 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;
- 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 avaliação é realizada nas reuniões de Análises Críticas pela Alta Direção, auditorias internas e em reuniões periódicas de análise de indicadores.

Os resultados das medições, controle e monitoramento são divulgados através do FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e Medição de Desempenho.

5.2 Avaliação de Indicadores:

A área responsável pela medição deve avaliar, periodicamente, os resultados obtidos comparando com as metas e propor ações de melhorias. A periodicidade de análise desses indicadores está descrita no FOR-MCG-QSMS-038

Caso seja verificado que os valores obtidos não atingiram a meta estabelecida, devem os responsáveis, após análises, abrir um Relatório de Não Conformidade (RNC), conforme procedimento para Tratamento de NC, Ações Corretivas e Potenciais Não conformidades (PR-MCG-QSMS-004) para investigar a(s) causa(s) bem como estabelecer a(s) ação (es) para correções.

5.3 Indicadores dos Objetivos do SGI

Os objetivos do SGI são monitorados conforme FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e Medição de Desempenho e estão definidos conforme a seguir.

5.3.1 Processos

Para cada processo mapeado foi identificado os indicadores para medição desses processos conforme abaixo:

- Pesquisa de Clima Organizacional – Medido conforme descrito no procedimento de Recursos Humanos (PR-MCG-ADM-002)
- Índice de Satisfação de Clientes - Segue sistemática estabelecida no Procedimento Comercial (PR-MCG-COM-001)
- Número de Documentos Emitidos - Dado obtido através do Controle de Emissões.
- Percentual Treinamento Realizado x Planejados – Dados obtidos através do FOR-MCG-ADM-010 Plano Anual de Treinamento

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-007
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 5 de 7
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: N
	TÍTULO: MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PROCESSOS E SERVIÇOS	

- Avaliação de Fornecedores – Dados obtidos através da aplicação do FOR-MCG-ADM-016

A meta e a periodicidade de medição estão descritas no FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e Medição de Desempenho.

5.3.2 Saúde, Segurança no Trabalho e Meio Ambiente

- Número de Impressão por Colaborador – Dado da razão do número de colaboradores e o número de impressões extraída do Relatório de Consumo da Impressora.
- Consumo de Energia por colaborador – Dado extraído da razão entre o número de colaboradores e o número de KWh do período.
- Ocorrência de Acidente de Trabalho – Dado extraído do REM (Relatório Estatístico Mensal)
- Realização de inspeção de segurança conforme cronograma.

Os indicadores de SST e MA são medidos mensalmente conforme descrito no FOR-MCG-QSMS-038

O QSMS deve emitir os dados semestralmente para reuniões de análise crítica, com auxílio das lideranças.

5.3.3 Monitoramento de Requisitos Legais

O monitoramento de requisitos legais é realizado conforme sistemática descrita no procedimento PR-MCG-QSMS-013 Identificação e Monitoramento de Requisitos Legais e Outros e do procedimento do Legnet PRO-STM-002 -LAIPR

5.3.4 Monitoramento de Melhoria Contínua

O monitoramento da melhoria contínua é realizado através do acompanhamento das ações planejadas das saídas da Análise Crítica.

5.4 Ações Corretivas e Preventivas:

O Controle de Ações Corretivas e Preventivas é feita via MCGNET e a análise e comunicação destas não conformidades é feita em reuniões de análise crítica e reuniões periódicas quando necessário.

As não conformidades e as oportunidades de melhoria (preventiva) incluem as de rotina e de auditorias.

5.5 Melhoria do Sistema de Gestão Integrado:

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-007
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 6 de 7
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: N
	TÍTULO: MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PROCESSOS E SERVIÇOS	

O QSMS analisa os dados obtidos do FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e Medição de Desempenho, objetivando a melhoria contínua, informando:

- Comparativo de resultados;
- Plano de ações e sugestões de melhorias;
- Ações necessárias para atender a requisitos do cliente e aumentar a satisfação do cliente;
- Melhorar produtos e serviços para atender aos requisitos assim como abordar futuras necessidades e expectativas;
- Corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- Melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade.
- Identificar possíveis oportunidades de melhorias através das auditorias internas.
- Acompanhamentos de Programas de SST para promoção da saúde dos colaboradores;
- Realização de Inspeção de SMS mensal através do formulário FOR-MCG-QSMS-025 para corrigir preventivamente possíveis desvios ligados a segurança;
- Realização de Inspeção de Extintores através do formulário FOR-MCG-QSMS-024 para garantir que os dispositivos de segurança estão em perfeito estado para atendimento de emergências;
- Monitoramento do atendimento aos requisitos legais para garantir que as partes interessadas sejam atendidas conforme requisitos.

5.6 Ações para abordar riscos e oportunidades:

O QSMS juntamente com a Alta Direção deverá analisar os processos da organização mapeando os riscos e oportunidade dos processos, registrando no formulário FOR-MCG-QSMS-036 Mapeamento de processos.

A avaliação da eficácia desses riscos será analisada junto com as áreas e registrada no anexo do FOR-MCG-QSMS 036, semestralmente. A análise desses riscos será levada para a reunião de análise crítica.

5.7 Partes Interessadas

O mapeamento das partes interessadas está descrito no Manual do SGI (MA-MCG-QSMS-001). O monitoramento das expectativas destas partes pode ser observado no acompanhamento dos indicadores através do FOR-MCG-QSMS-038 Monitoramento e Medição de Desempenho.

5.8 Divulgação dos Resultados:

O QSMS divulgará todas as informações nos murais, na rede interna da MCG e através de e-mail "Informativo Mensal MCG".

O QSMS deve preparar a apresentação de todos os indicadores semestralmente para reunião Análise Crítica Pela Direção, na qual os diretores devem avaliar o andamento do Sistema de Gestão da Integrado e assim estabelecer possíveis ações corretivas e preventivas buscando a melhoria e abordando os riscos e oportunidades.

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-007
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 7 de 7
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: N
	TÍTULO: MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PROCESSOS E SERVIÇOS	

6 RESPONSABILIDADES:

Diretores/Gestores

Analisar Indicadores.
Realizar reuniões para Análise Crítica.

QSMS

Elaborar relatórios com dados dos indicadores de desempenho de processos, Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas.
Elaborar apresentação para Reunião de Análise Crítica pela Direção.
Divulgar resultados dos Indicadores, referente à qualidade, meio ambiente, segurança e saúde ocupacional.

Auditores Internos

Elaborar Relatório de Auditoria Interna.

7 REGISTROS:

FOR-MCG-QSMS-024 INSPEÇÃO DE EXTINTORES DE INCÊNDIO.
FOR-MCG-QSMS-025 CHECK LIST PARA INSPEÇÃO DE SMS
FOR-MCG-QSMS-036 MAPEAMENTO DE PROCESSOS
FOR-MCG-QSMS-038 MONITORAMENTO E MEDIÇÃO DE DESEMPENHO