

- **Processos Principais:** Estão diretamente envolvidos no atendimento aos principais requisitos dos clientes externos, portanto estão focados no cliente e na execução do produto ou serviço.
- **Processos de Suporte:** Estão diretamente envolvidos no atendimento aos principais requisitos dos clientes internos, dando o suporte necessário para que os **Processos Principais** aconteçam.

3.3. Os processos existentes na TreviPlam.

Processo Gerencial:

- Gestão (PGE).

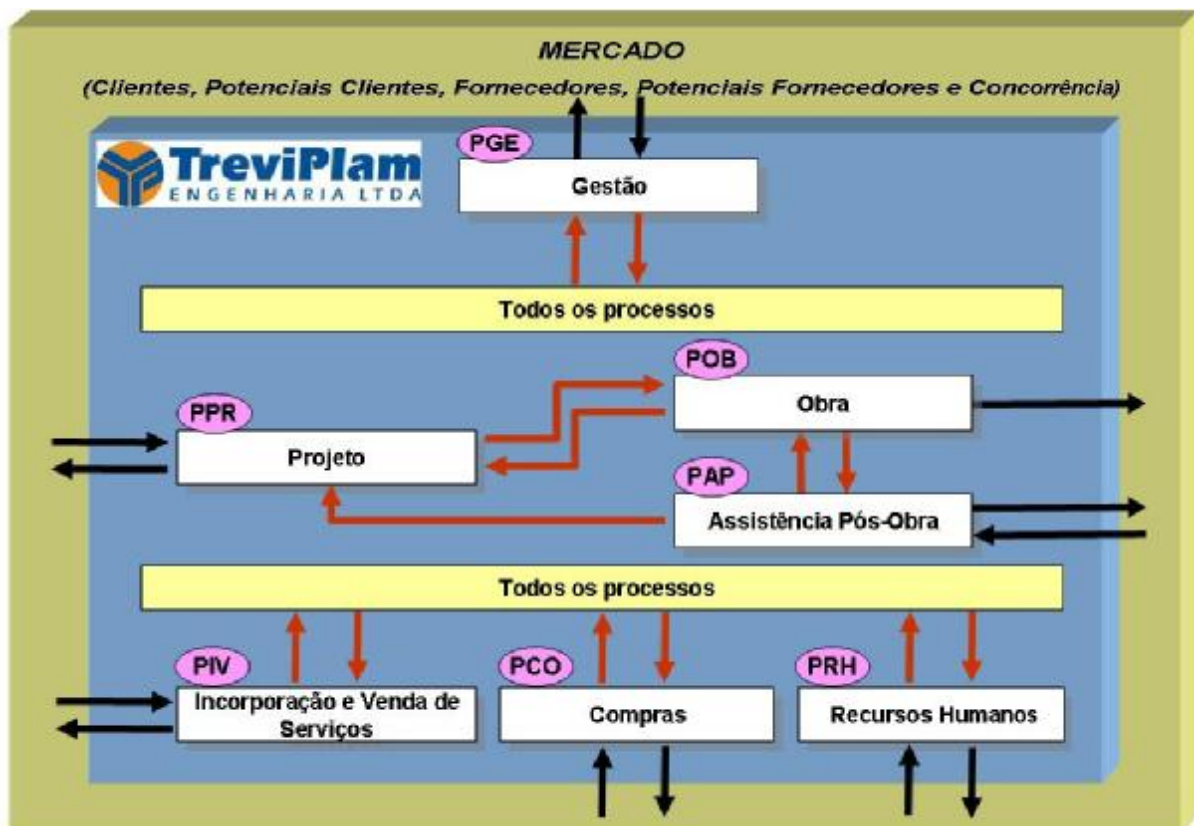
Processos Principais:

- Incorporação e Venda de Serviços (PIV).
- Projeto (PPR).
- Obra (POB).
- Assistência Pós-Obra (PAP).

Processos de Suporte:

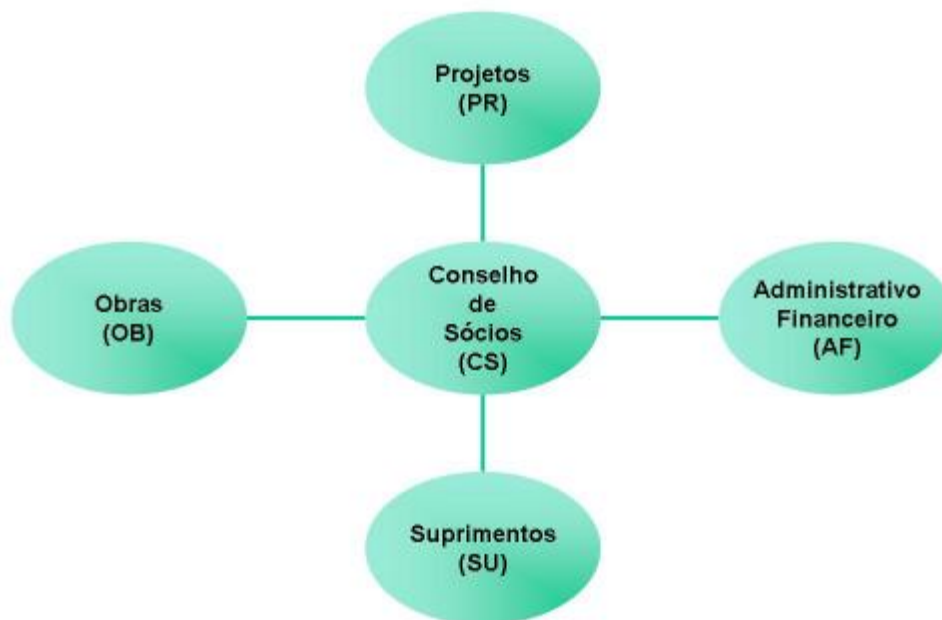
- Compras (PCO).
- Recursos Humanos (PRH).

3.6. Interação dos processos (gerencial, principais e de suporte) da TreviPlam.



3.7. Estrutura Funcional da TreviPlam.

Dentro da estrutura funcional descrita abaixo, todos os colaboradores estão voltados à manutenção eficaz do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT).




3.8. Tabela de Correlação “Processos x Áreas Envolvidas”.

<u>Processos</u>	<u>Áreas Envolvidas (1)</u>				
	<u>Conselho de Sócios</u>	<u>Administrativo / Financeiro</u>	<u>Suprimentos</u>	<u>Projetos</u>	<u>Obras</u>
<u>Gestão.</u>	<u>R</u>	<u>P</u>	<u>P</u>	<u>P</u>	<u>P</u>
<u>Incorporação e Venda de Serviços.</u>	<u>P</u>	<u>R</u>			
<u>Projeto.</u>				<u>R</u>	
<u>Obra.</u>				<u>P</u>	<u>R</u>
<u>Assistência Pós-obra.</u>		<u>R</u>			<u>R</u>
<u>Compras.</u>			<u>R</u>	<u>P</u>	<u>P</u>
<u>Recursos Humanos.</u>	<u>P</u>	<u>P</u>	<u>P</u>	<u>P</u>	<u>P</u>

Observações:



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE
Impresso em 3/6/2008 12:45

	Manual de Gestão - MG		Pág. 3 de 13
	Elaboração: Representantes dos Sócios	Aprovação: Sócios	Revisão: 2

legenda: (R) = Responsável, e; (P) = Participa.

3.9. Metodologia de controle dos documentos e registros da qualidade do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT).

A **TreviPlam** estabelece e mantém um procedimento para elaboração, digitação e controle de todos os documentos e registros da qualidade do **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)**, sendo seu código interno é **PO 1 – Controle de Documentos e Registros da Qualidade**.

Este procedimento estabelece os seguintes controles para os documentos:

- a. Aprovar documentos quanto à sua adequação, antes da sua emissão;
- b. Analisar criticamente a atualizar, quando necessário, e reaprovar documentos;
- c. Assegurar que alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas, a fim de evitar o uso indevido de documentos não válidos ou obsoletos;
- d. Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis em todos os locais onde são executadas as operações essenciais para o funcionamento efetivo do **Sistema de Gestão TreviPlam**;
- e. Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- f. Prevenir o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar uma identificação adequada nos casos em que forem retidos por qualquer propósito, e;
- g. Assegurar que os documentos de origem externa, tais como normas técnicas, projetos, memoriais e especificações do cliente, sejam identificados, tenham distribuição controlada e estejam disponíveis em todos os locais onde são aplicáveis.

Também, neste procedimento, existem controles para os registros da qualidade, tais como:

- a. Devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis;
- b. Armazenamento;
- c. Proteção;
- d. Tempo de retenção, e;
- e. Tempo de descarte.







ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE
Impresso em 3/6/2008 12:45

3.10. A Melhoria Contínua do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT).

A TreviPlam utiliza-se do ciclo PDCA (Planejar-Executar-Verificar-Agir corretivamente e / ou Padronizar) para estruturação da Melhoria Contínua do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT).



Processos	 Planejar	 Executar	 Verificar	 Agir corretivamente e / ou padronizar
Gestão.	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão (MG). Procedimento Operacional de Controle de Documentos e Registros da Qualidade (PO 1). 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão (MG) item 3. Processo de Gestão (PGE). 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento Operacional de Melhoria Contínua (PO 2). Procedimento Operacional de Auditoria Interna (PO 3). Indicadores de Desempenho. Reclamações de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimento Operacional de Melhoria Contínua (PO 2).
Incorporação e Venda de Serviços.		<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão (MG) item 4.1. Processo Incorporação e Venda de Serviços (PIV). 		
Projeto.		<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão (MG) item 4.2. Processo de Projeto (PPR). Memoriais Descritivos (MED's). Documentos Externos (Projetos). 		
Obra.		<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão (MG) item 4.3. Processo de Obra (POB). Planos de Qualidade de Obras (PQO's). Procedimentos de Execução de Serviços (PES). Procedimento Operacional de Manutenção (PO 4). Procedimento Operacional de Calibração (PO 5). 		
Assistência Pós-Obra.		<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão (MG) item 4.4. Processo de Assistência Pós-Obra (PAP). 		
Compras.		<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão (MG) item 5.1. Processo de Compras (PCO). Procedimentos de Controle de Materiais (PCM). 		
Recursos humanos.		<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão (MG) item 5.2. Processo de Recursos Humanos (PRH). Descrição das Funções (DF). 		

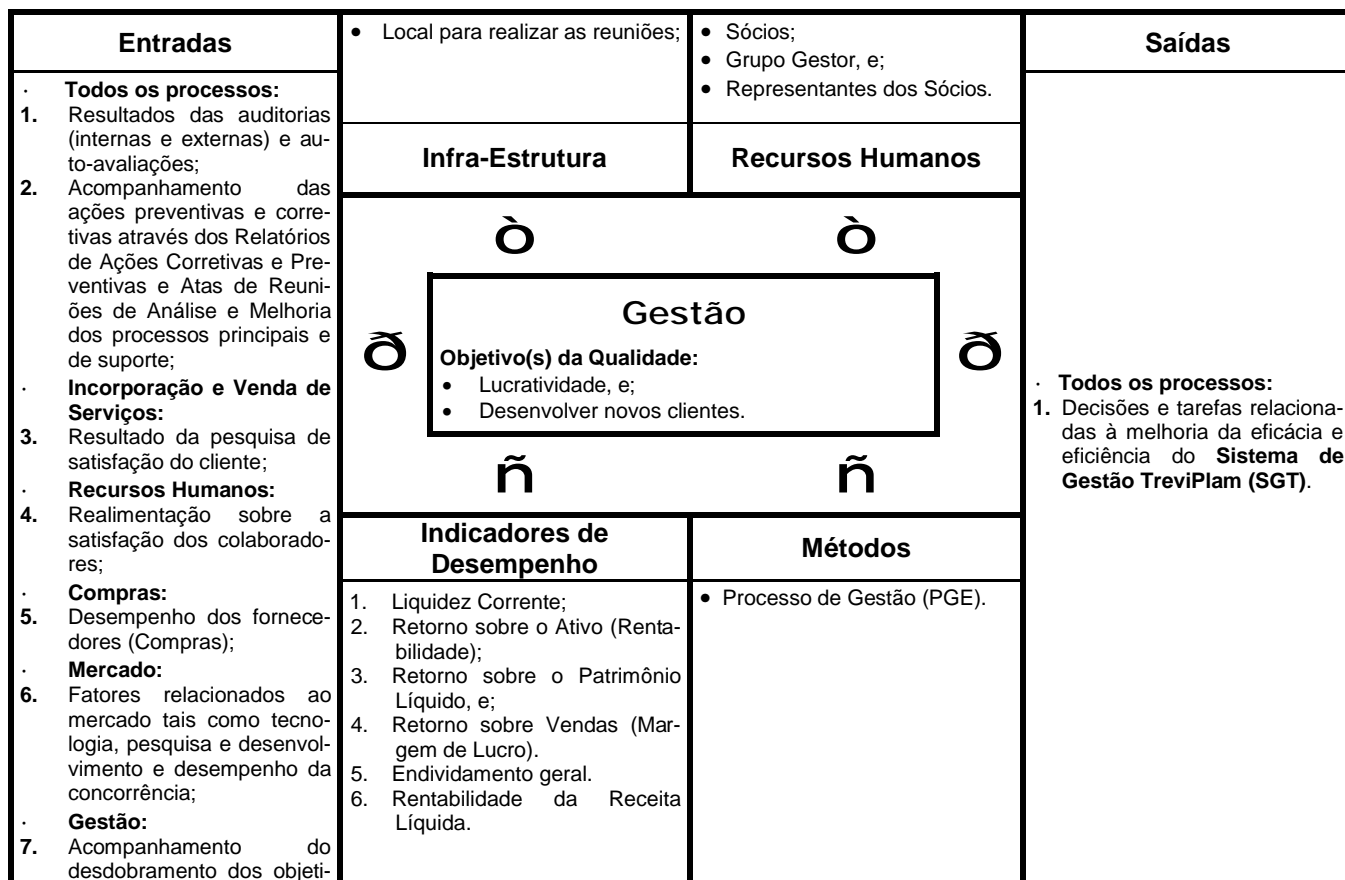


ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE
Impresso em 3/6/2008 12:45

4. Processo gerencial do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT).

4.1 Gestão

4.1.1 Diagrama do processo




4.1.2 Comprometimento dos sócios

Os **Sócios e Responsáveis pelos processos** envolvem-se pessoalmente no desenvolvimento e na implementação do **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)** e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

- a) Definição das autoridades e responsabilidades dos colaboradores perante o **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)**.
- b) Atendimento dos requisitos dos clientes, como também aos requisitos regulamentares aplicáveis, através de sua participação pessoal nas reuniões de **Análise e Melhoria dos Processos**, em treinamentos internos e utilizando-se dos canais de comunicação.
- c) O estabelecimento da **Política da Qualidade (PQ)**.
- d) A garantia de que são estabelecidos e alcançados os **Objetivos da Qualidade**.



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE
Impresso em 3/6/2008 12:45

	Manual de Gestão - MG		Pág. 6 de 13
	Elaboração: Representantes dos Sócios	Aprovação: Sócios	Revisão: 2

- e) A condução de análises críticas do **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)**.
- f) A garantia da disponibilidade de recursos para os processos.

4.1.3 Foco no cliente


Os **Sócios** asseguram que os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do cliente. A descrição da forma como a **TreviPlam** determina e atende estes requisitos está descrita no **Processo de Incorporação e Venda de Serviços (PIV)** conforme item 5.1 deste documento.

4.1.4 Política da Qualidade

Os **Sócios e Responsáveis pelos processos** da **TreviPlam** utilizam-se da **Política da Qualidade (PQ)** como um dos meios de gerenciamento, a fim de melhorar o seu desempenho.

A **Política da Qualidade (PQ)** foi elaborada com o envolvimento e comprometimento dos representantes das diversas áreas, através de encontros com a participação dos **Sócios, Grupo Gestor e Representantes dos Sócios**.

A seguir, apresentamos a **Política da Qualidade (PQ)**, sendo que o **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)** a considera como um documento controlado conforme o **Procedimento Operacional de Controle de Documentos e Registros da Qualidade (PO 1)**.



Política da Qualidade

“Construindo e Evoluindo com Qualidade.”

Cliente Satisfeito: *atendemos o nosso cliente com seriedade e profissionalismo, oferecendo preços competitivos e atendimento pleno das suas expectativas.*

Obras de Qualidade: *melhoramos continuamente os nossos processos construtivos em busca da garantia da qualidade das obras a nós confiadas.*


Colaboradores Comprometidos: *incentivamos uma liderança que crie e mantenha um ambiente interno no qual os colaboradores possam estar totalmente comprometidos no propósito de atingir os objetivos da qualidade da **TreviPlam**.*

Os **Sócios e Responsáveis pelos processos** da **TreviPlam** asseguram-se que **Política da Qualidade**:

- a. Esteja apropriada aos propósitos da **TreviPlam** através de análises periódicas da mesma;



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE
Impresso em 3/6/2008 12:45

	Manual de Gestão - MG		Pág. 7 de 13
	Elaboração: Representantes dos Sócios	Aprovação: Sócios	Revisão: 2

- b. Possui comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do **Sistema de Gestão TreviPlam**, conforme sua estrutura e conteúdo;
- c. Proporciona uma estrutura para o estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade através das orientações contidas no **Processo de Gestão (PGE)**;
- d. Seja comunicada e entendida nos níveis apropriados da **TreviPlam** e de seus subcontratados com responsabilidade através de **reuniões informativas e/ou gerenciais** e **Murais de Gestão à Vista**, distribuídos no escritório e canteiros de obras, e;
- e. Seja analisada criticamente para a manutenção de sua adequação conforme orientações contidas no **Processo de Gestão (PGE)**.

4.1.5 Objetivos da Qualidade

Os **Sócios**, também instituem os **Objetivos da Qualidade**, visando à melhoria contínua do desempenho da **TreviPlam** conforme descrito no **Desdobramento dos Objetivos da Qualidade**, sendo que em cada **Diagrama dos Processos** descritos neste documento identifica-se a sua relação.

4.1.6 Planejamento do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)

A fim de auxiliar na implementação e manutenção do **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)**, os **Sócios** instituíram um grupo de colaboradores denominado **Grupo Gestor**, assim como dois coordenadores denominados **Representantes dos Sócios**. As descrições, assim como determinação de quem são os seus participantes esta definida nos itens **7** e **8** deste documento.

O detalhamento de cada atividade necessária para implementar e manter o **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)**, esta descrito no **Planejamento do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)**.

As ações necessárias para atingir os **Objetivos da Qualidade** estão descritas no **Desdobramento dos Objetivos da Qualidade**. Este registro descreve a forma de acompanhamento e/ou monitoramento do atingimento destes **Objetivos da Qualidade**.

4.1.7 Responsabilidade e autoridade

Os **Sócios** e **Coordenadores de áreas** asseguram que as responsabilidades, autoridades e suas inter-relações são definidas e comunicadas por toda a **TreviPlam**.

Reconhecemos as responsabilidades e autoridades, conforme estabelecido na **Estrutura Funcional** citada nos itens **3.8** e **3.9** deste documento e nos demais documentos que compõem o **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)**.

Os colaboradores podem desempenhar uma ou mais destas responsabilidades, sendo-lhes delegada a correspondente autoridade para exercerem, integralmente, as atividades estabelecidas ou intrínsecas da função, conforme rotinas descritas na **Descrições das Funções (DF)**.

A **TreviPlam** adota a descentralização administrativa, com a delegação de atribuições, de tal maneira que a responsabilidade e a correspondente autoridade sejam outorgadas a quem efetivamente age.

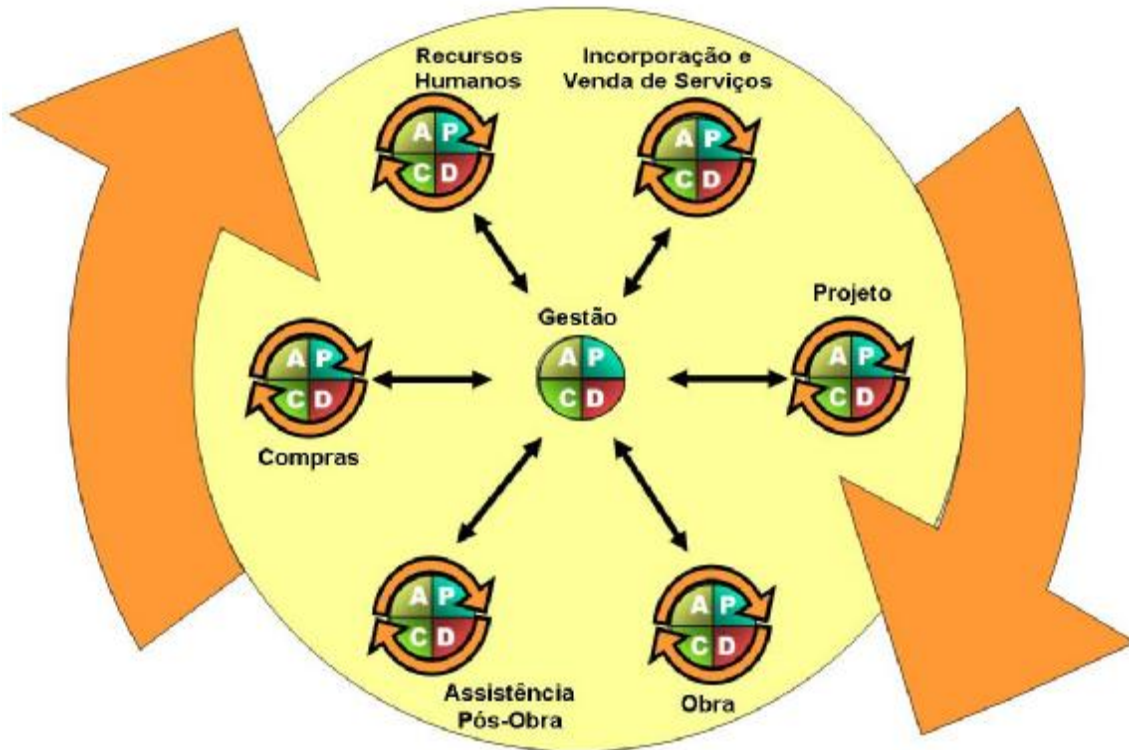


ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE
Impresso em 3/6/2008 12:45



4.1.8 Análise crítica do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)

Na figura a seguir apresentamos a interação das análises e melhorias dos processos do **SGT**, apresentando a dinâmica de retro-alimentação das **decisões e tarefas**, promovendo a **Análise Crítica** e o ciclo da **Melhoria Contínua** do **SGT**.



4.1.9 Provisão de recursos

Os **Sócios** determinam e provem os recursos necessários para:

- Implementar e manter de maneira evolutiva o **Sistema de Gestão da TreviPlam (SGT)** através da análise periódica do **Desdobramento dos Objetivos da Qualidade**, do **Planejamento do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)** e da realização inicial de um diagnóstico da situação da **TreviPlam** em relação aos itens do **SiAC – Nível A – PBQP-Habitat**;
- Melhorar continuamente a eficácia do **Sistema de Gestão TreviPlam (SGT)** através orientações contidas do **Processo de Gestão (PGE)**, e;
- Aumentar a satisfação dos clientes mediante o atendimento aos seus requisitos conforme descrito no **Processo de Incorporação e Venda de Serviços (PIV)**.

4.1.10 Designação de pessoal

A responsabilidade, autoridade e interação de todo o pessoal que administra, desempenha e verifica atividades que influem na qualidade, estão definidas na **Descrição das Funções**



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE
Impresso em 3/6/2008 12:45

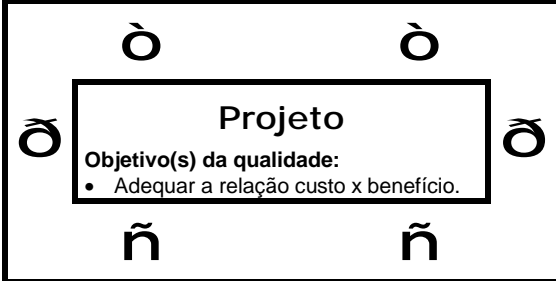
(DF). Neste documento está descrito os requisitos de competência de cada função, baseado nos seguintes critérios:

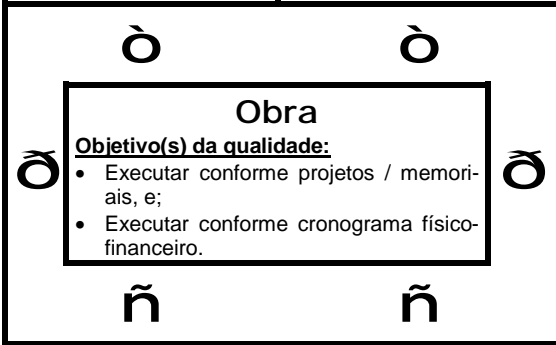
- a. Escolaridade;
- b. Qualificação profissional;
- c. Treinamento;
- d. Habilidades, e;
- e. Experiências apropriadas.

5. Processos principais do Sistema de Gestão TreviPlam (SGT).

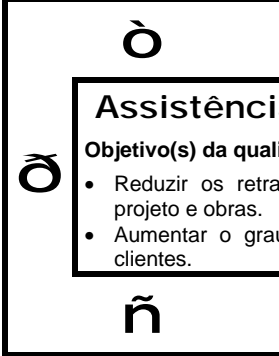
Entradas	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> · Gestão: 1. Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo de Gestão; · Incorporação e Venda de Serviços: 2. Relatórios das Auditorias Internas ou Externas realizadas neste processo; · Potenciais clientes: 3. Desejo do cliente; 4. Projetos desenvolvidos; 5. Editais públicos; · Cientes: 6. Valor referente à venda de imóveis e/ou serviços; · Projeto: 7. Projeto de novo empreendimento da TreviPlam; 8. Projeto desenvolvido pelo potencial cliente analisado / alterado; 9. Memorial Descritivo; · Assistência Pós-Obra: 10. Obra finalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> · Gestão: 1. Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo Incorporação e Venda de Serviços; 2. Balanço; 3. Demonstrativo Financeiro; 4. Controle de valores pagos e a receber; 5. Provisionamento para o empreendimento. · Projeto: 6. Dados de entrada para elaboração de projeto; 7. Projeto desenvolvido; · Potenciais clientes: 8. Proposta; 9. Projeto desenvolvido pelo potencial cliente analisado / alterado; · Cliente: 10. Contrato de venda de imóveis; 11. Boletos bancários; · Imobiliárias: 12. Contrato de venda de imóveis; 13. Pasta de vendas.
<p>§ Cadastro de corretores;</p> <p>§ Cadastro de cliente;</p> <p>§ Material de divulgação dos empreendimentos.</p>	<p>§ Sócios;</p> <p>§ Coordenador Administrativo / Financeiro;</p> <p>§ Assistente Administrativo, e;</p> <p>§ Assistente Financeiro.</p>
Infra-Estrutura	Recursos Humanos
<div style="border: 2px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 60%;"> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;">Incorporação e Venda de Serviços</p> <p>Objetivo(s) da qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viabilizar vendas de imóveis e empreendimentos; Captar clientes de serviços, e; Controlar custos x receitas. </div>	
Indicadores de Desempenho	Métodos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Orçado x realizado; 2. Velocidade de vendas do empreendimento, e; 3. Inadimplência. 	<ul style="list-style-type: none"> • Processo de Incorporação e Venda de Serviços(PIV)



Entradas	§ Softwares de desenvolvimento de projetos; § Hardwares (computadores, impressoras e plotter), e; § Central de amostras de materiais.	§ Engenheiro Projetista.	Saídas
<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo de Gestão; <p>Projeto:</p> <ol style="list-style-type: none"> Relatórios das Auditorias Internas ou Externas realizadas neste processo; <p>Incorporação e Venda de Serviços:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dados de entrada para elaboração de projeto; Projeto desenvolvido; <p>Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Necessidade de alteração de projetos; <p>Assistência Pós-Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informações sobre qualidade de serviços e materiais. 	<p>Infra-Estrutura</p>	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo Projeto; <p>Incorporação e Venda de Serviços:</p> <ol style="list-style-type: none"> Projeto aprovado; Memorial descritivo; Projeto de novo empreendimento da TreviPlam; Projeto desenvolvido pelo potencial cliente analisado / alterado; <p>Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Projeto aprovado; Memorial descritivo; Projeto desenvolvido pelo potencial cliente analisado / alterado; Quantitativo de obra; <p>Compra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Quantitativo de obra.
			
<p>Indicadores de Desempenho</p>		<p>Métodos</p>	
<ol style="list-style-type: none"> Número de empreendimentos lançados, e; Comparativo projeto x realizado. 		<ul style="list-style-type: none"> Processo de Projeto (PPR) 	

Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos; Equipamentos de proteção individual; Veículos; Canteiro de obra; Alojamento; Sanitários. 	§ Engenheiro de Obra; § Mestre de Obra; § Apontador de Obra; § Servente de Obra; § Pedreiro; § Operador de Máquina; § Operador de Guindaste; § Motorista; § Carpinteiro; § Ferreiro.	Saídas
<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo de Gestão; <p>Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Relatórios das Auditorias Internas ou Externas realizadas neste processo; <p>Projeto:</p> <ol style="list-style-type: none"> Projeto aprovado; Memorial descritivo; Projeto desenvolvido pelo potencial cliente analisado / alterado; Quantitativo da obra. 	<p>Infra-Estrutura</p>	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo Obra; <p>Projeto:</p> <ol style="list-style-type: none"> Necessidade de alteração de projetos; <p>Incorporação e Venda de Serviços:</p> <ol style="list-style-type: none"> Obra finalizada; <p>Clientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Termo de aceite de obra; Manual do Usuário; Obra finalizada; <p>Órgãos fiscalizadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> Intermediação com órgãos fiscalizadores para emissão do habite-se.
			
<p>Indicadores de Desempenho</p>		<p>Métodos</p>	
<ol style="list-style-type: none"> Índice de retrabalho; Comparativo planejado x executado, e; Taxa de Produção. 		<ul style="list-style-type: none"> Processo de Obra (POB) 	



Entradas			Saídas		
<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo de Gestão; <p>Assistência Pós-Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Relatórios das Auditorias Internas ou Externas realizadas neste processo; <p>Cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sugestões; Reclamações; Resultado da pesquisa de satisfação do cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos; Equipamentos de proteção individual; Veículos. 	<ul style="list-style-type: none"> § Coordenador de Obras; § Engenheiro de Obras; § Carpinteiro; § Eletricista; § Instalador Hidráulico; § Auxiliar de Instalador Hidráulico; § Pintor; § Pedreiro; 	<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo Assistência Pós-Obra; Resultado da pesquisa de satisfação do cliente; <p>Incorporação e Venda de Serviços:</p> <ol style="list-style-type: none"> Obra reparada; <p>Cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ordem de Serviço; Obra reparada; Solicitações de esclarecimentos sobre sugestões ou reclamações; Agradecimentos sobre sugestões e justificativas; Retorno sobre insatisfações e justificativas por não tornar-se uma reclamação <p>Projeto:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informações sobre qualidade de serviços e materiais; <p>Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informações sobre qualidade de serviços e materiais; <p>Compras:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informações sobre qualidade de serviços e materiais; 		
	<p>Infra-Estrutura</p>	<p>Recursos Humanos</p>			
	<p style="text-align: center;">  </p>	<p>Assistência Pós-Obra</p> <p>Objetivo(s) da qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reduzir os retrabalhos de erros de projeto e obras. Aumentar o grau de satisfação dos clientes. 			
		<p>Indicadores de Desempenho</p>		<p>Métodos</p>	
<ol style="list-style-type: none"> Custos de retrabalho, e; Índices de Satisfação do Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Processo Assistência Pós Obra – (PAP) 				




6. Processos de Suportes do Sistema de Gestão TreviPlam.

Entradas	Infra-Estrutura	Recursos Humanos	Saídas
<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo de Gestão; <p>Compras:</p> <ol style="list-style-type: none"> Relatórios das Auditorias Internas ou Externas realizadas neste processo; <p>Todos os processos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitação de materiais e/ou serviços; <p>Potenciais fornecedores:</p> <ol style="list-style-type: none"> Apresentação de serviços ou materiais; Informações para qualificação; Amostras de materiais <p>Fornecedores:</p> <ol style="list-style-type: none"> Material; Nota Fiscal; Laudo técnico do material; Relatório de Ação Corretiva preenchido; <p>Cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Material; <p>Assistência Pós-Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informações sobre qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Software de orçamentação; Cadastro de fornecedores de serviços e materiais homologados; 	<ul style="list-style-type: none"> Sócios; Coordenador de Suprimentos; Responsável Almoarifado. 	<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo Compras; <p>Fornecedores:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitação de cotação; Ordem de compra; Informações sobre qualificação; Informação de aprovação de amostras de materiais; Relatório de produto não-conforme. <p>Fornecedores terceirizados:</p> <ol style="list-style-type: none"> Agendamento de visita de acompanhamento; <p>Potenciais fornecedores:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitação de informações para qualificação; Informação de reprovação de amostra de materiais; <p>Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Materiais separados; <p>Assistência Pós-Obra:</p> <ol style="list-style-type: none"> Materiais separados;
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Compras</p> <p>Objetivo(s) da qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atender o custo orçado com qualidade e preço, e; Contratação de serviços. </div>			
	<p>Indicadores de Desempenho</p> <ol style="list-style-type: none"> Material previsto x material comprado, e; Grau de avaliação dos fornecedores. 	<p>Métodos</p> <ul style="list-style-type: none"> Processo Compra (PCO) 	

Entradas	Infra-Estrutura	Recursos Humanos	Saídas
<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo de Gestão; <p>Recursos Humanos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitação de contratação de novos colaboradores; <p>Todos os processos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Relatórios das Auditorias Internas ou Externas realizadas neste processo; Ambiente de trabalho através da Pesquisa de Clima Organizacional; Solicitação de treinamento e desenvolvimento; <p>Fornecedores e potenciais fornecedores:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informações de serviços de aprendizados; <p>Fornecedor:</p> <ol style="list-style-type: none"> PPRA; PCMSO. 	<ul style="list-style-type: none"> Cadastro de fornecedores de serviços de treinamento; Infra-estrutura para realizar treinamentos; 	<ul style="list-style-type: none"> Sócios; Coordenador Administrativo Financeiro; Analista de Recursos Humanos, e; Téc Seg. do Trabalho. 	<p>Gestão:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisões e / ou tarefas das Reuniões de Análise e Melhoria do Processo Recursos Humanos; Análise da Pesquisa de Clima Organizacional; Programação de Treinamento e Desenvolvimento a ser analisado; <p>Todo os processos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informação sobre realocação de cargo; Apresentação do novo colaborador junto ao responsável e demais colaboradores; Informação sobre a não permanência do novo colaborador junto ao responsável e demais colaboradores; Avaliações de competência de cada colaborador; Solicitação de treinamento e desenvolvimento não aprovada com justificativa.
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Recursos Humanos</p> <p>Objetivo(s) da qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seleção e contratação de colaboradores adequados aos requisitos de competências, e; Qualificar os colaboradores conforme os requisitos de competências. </div>			
	<p>Indicadores de Desempenho</p> <ol style="list-style-type: none"> Taxa de frequência de acidentes; Índice de satisfação do cliente interno, e; Índice de Treinamento. 	<p>Métodos</p> <ul style="list-style-type: none"> Processo de RH (P-RH) 	



	Manual de Gestão - MG		Pág. 14 de 13
	Elaboração: Representantes dos Sócios	Aprovação: Sócios	Revisão: 2



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE
Impresso em 03/06/2008 12:06:00

Caminho:C:\Documents and Settings\Hélio Rocha\Meus documentos\Simple Soluções\1 - Trabalhos na TreviPlam\03-10-07\2 - Manual de Gestão\MG - Rev 2.doc