

# Manual da Qualidade

# infinitech engenharia

Setembro de 2006

## ÍNDICE

Índice.....	2
1. Introdução.....	3
1.1. Descrição.....	3
1.2. Manual da Qualidade.....	3
1.3. Organograma da infinitech engenharia.....	3
2. Requisitos de Gestão.....	4
2.1. Organização.....	4
2.1.1. Responsabilidades da Empresa.....	4
2.1.2. Âmbito do Sistema da Qualidade.....	4
2.1.3. Imparcialidade e Independência.....	5
2.1.4. Requisitos Organizacionais.....	5
2.2. Controlo dos Registos.....	5
3. Responsabilidade da Gestão.....	6
3.1. Comprometimento da gestão.....	6
3.2. Política da Qualidade.....	6
3.3. Focalização no cliente.....	7
3.4. Planeamento.....	7
3.4.1. Objectivos da Qualidade.....	7
3.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade.....	7
4. Gestão de recursos.....	8
4.1. Recursos Humanos.....	8
4.2. Infraestrutura.....	8
4.3. Apresentação de Resultados.....	8

## 1. INTRODUÇÃO

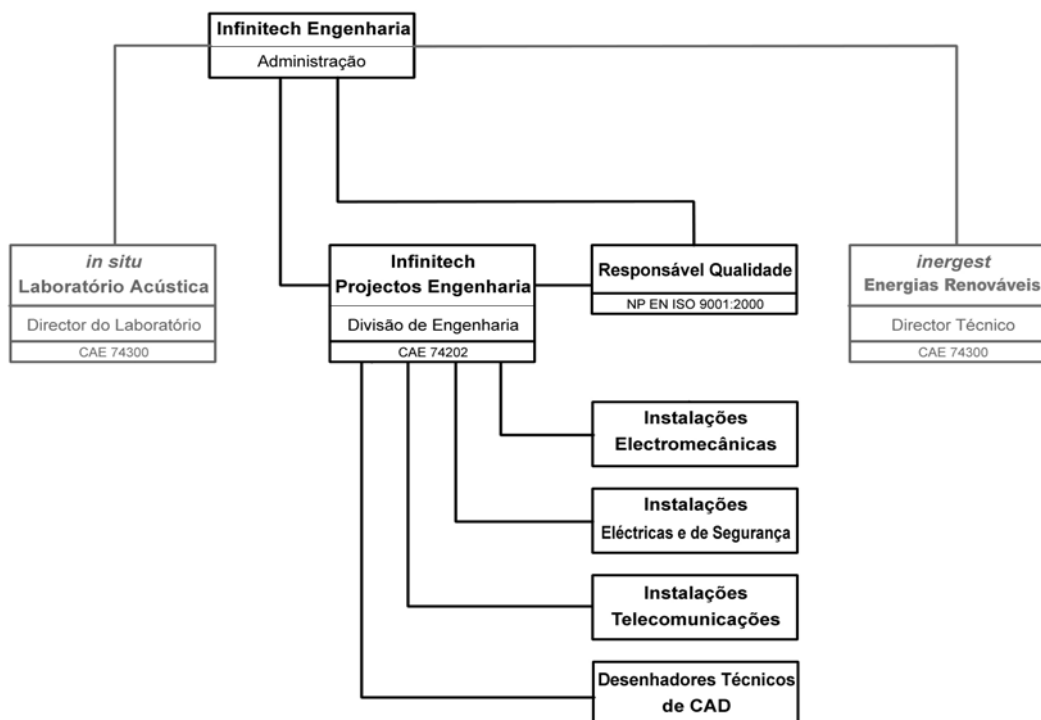
### 1.1. DESCRIÇÃO

Esta versão reduzida do Manual da Qualidade apresenta uma breve descrição do Sistema de Gestão da Qualidade da **infinitech engenharia**, reflectindo os requisitos da norma NP EN ISO 9001: 2000 “Sistemas de Gestão da Qualidade”.

### 1.2. MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade constitui o suporte documental para os procedimentos de qualidade e procedimentos técnicos das acções inerentes às funções do Sistema de Gestão da Qualidade e simultaneamente, representa o compromisso assumido pela **infinitech engenharia** de que a política da qualidade é conhecida, entendida e colocada em prática.

### 1.3. ORGANOGRAMA DA INFINITECH ENGENHARIA



## 2. REQUISITOS DE GESTÃO

### 2.1. ORGANIZAÇÃO

#### 2.1.1. Responsabilidades da Empresa

A **infinitech engenharia** assegura que cumpre todos os requisitos regulamentares da norma NP EN ISO 9001:2000, estabelecendo como responsabilidade e prioridade a satisfação contínua dos seus clientes através da política da qualidade e objectivos da qualidade.

#### 2.1.2. Âmbito do Sistema da Qualidade

O Sistema da Qualidade abrange a concepção e desenvolvimento das seguintes áreas de projecto de engenharia:

- Segurança Integrada;
- Electricidade;
- Telemática;
- Acústica;
- Térmica;
- Ventilação;
- Climatização;
- Energias renováveis.

Os projectos de especialidades referidos são efectuados tendo por base a legislação e regulamentação vigente, designadamente a aplicável em fase de licenciamento dos projectos de engenharia.

### 2.1.3. Imparcialidade e Independência

A organização física e funcional da empresa garante a imparcialidade e independência dos seus colaboradores na execução dos trabalhos de acordo com a normalização e legislação aplicável.

### 2.1.4. Requisitos Organizacionais

A **infinitech engenharia** é composta pela equipa de colaboradores descrita no organograma.

Todos os colaboradores estão capacitados da relevância das suas actividades e como as mesmas contribuem para atingir os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade.

## 2.2. CONTROLO DOS REGISTOS

Os registos da **infinitech engenharia** são legíveis, armazenados e conservados de modo a que sejam facilmente acessíveis, em instalações que proporcionam um ambiente apropriado, que evitam estragos ou deteriorações e a perda dos registos. O período de conservação em arquivo é na generalidade de 5 anos.

O arquivo está localizado dentro da empresa, estando acessível durante a realização de auditorias.

### 3. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

#### 3.1. COMPROMETIMENTO DA GESTÃO

A gestão de topo representada pela Gerência proporciona evidências do seu comprometimento no desenvolvimento e implementação do sistema de gestão da qualidade e na melhoria contínua da sua eficácia mediante:

- a comunicação à organização da importância de se ir ao encontro dos requisitos do cliente, bem como dos requisitos estatutários e regulamentares;
- o estabelecimento da política da qualidade;
- a garantia de que os objectivos da qualidade são estabelecidos;
- a condução de revisões pela gestão;
- a garantia da disponibilidade dos recursos.

#### 3.2. POLÍTICA DA QUALIDADE

A **infinitech engenharia** focaliza a sua Política da Qualidade na melhoria contínua dos trabalhos prestados e na fiabilidade dos resultados analíticos fornecidos. Para a persecução destes objectivos são disponibilizados os recursos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

Para cumprir a política da qualidade, a **infinitech engenharia** segue os seguintes princípios:

- Executar um serviço eficaz e com qualidade;
- Executar os trabalhos de acordo com a regulamentação aplicável;
- Garantir imparcialidade, independência e sigilo nos trabalhos efectuados;
- Utilizar recursos humanos com formação e qualificação adequada;
- Evidenciar e avaliar periodicamente os objectivos da qualidade;
- Minimizar a possibilidade de impactes ambientais decorrentes da sua actividade;
- Efectuar a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade implementado;
- Atender aos requisitos da norma NP EN ISO 9001: 2000.

### 3.3. FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

A gerência assegura que os requisitos do cliente são determinados e que a política da qualidade e os seus objectivos mensuráveis vão ao encontro dos clientes, tendo em vista o aumento da sua satisfação.

A **infinitech engenharia** valoriza a existência de uma boa relação com os seus clientes, como tal e sempre que solicitado, a empresa efectua esclarecimentos relacionados com o desenvolvimento da sua actividade.

A empresa efectua junto dos seus clientes a realização de inquéritos de satisfação, tendo por objectivo a obtenção de 'feedback' do desempenho comercial e técnico da empresa.

### 3.4. PLANEAMENTO

#### 3.4.1. Objectivos da Qualidade

A gerência assegura que os objectivos da qualidade, incluindo os necessários para atender aos requisitos do produto, são estabelecidos para as funções e níveis relevantes dentro da empresa. Os objectivos da qualidade são mensuráveis e consistentes com a política da qualidade.

#### 3.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade

A gerência assegura que:

- o planeamento do sistema de gestão da qualidade é conduzido de forma a satisfazer os requisitos dos clientes, bem como os objectivos da qualidade;
- a integridade do sistema de gestão da qualidade é mantida quando são planeadas e implementadas alterações ao sistema de gestão da qualidade.

## 4. GESTÃO DE RECURSOS

### 4.1. RECURSOS HUMANOS

A **infinitech engenharia** dispõe de recursos humanos com competência base em escolaridade, formação, saber fazer e experiência apropriada à correcta concepção e desenvolvimento de projectos de engenharia.

A gestão dos recursos técnicos e humanos é efectuada de acordo com os procedimentos técnicos de desenvolvimento dos trabalhos.

### 4.2. INFRAESTRUTURA

A **infinitech engenharia** determina, proporciona e mantém a infraestrutura necessária para atingir a conformidade com os requisitos do produto. A infraestrutura inclui:

- Edifícios, espaço de trabalho e meios associados;
- Equipamento do processo (hardware e software);
- Serviços de apoio como o transporte e comunicação.

### 4.3. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados de cada projecto, ou colecção de projectos, realizados são apresentados de forma exacta, clara e objectiva nas peças escritas e desenhadas apresentadas aos clientes.

A apresentação dos trabalhos é acompanhada de esclarecimentos da equipa projectista aos representantes dos requerentes.

Quando solicitado será efectuado o acompanhamento e fiscalização dos projectos de execução.