

Partes Interessadas	Requisitos e Necessidades e Expectativas	Resultados Pretendidos
<p>Autarquias Clientes públicos e privados Colaboradores Consórcio Cidadão Fornecedores externos Sócios Entidades Reguladoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento dos prazos definidos; • Cumprimento dos requisitos legais, ambientais, dos clientes e estabelecidos nos cadernos de encargos; • Intervenção rápida e eficaz em resposta às solicitações; • Satisfação dos munícipes provenientes das obras em curso; • Preço competitivo e Rentabilidade; • Comunicação de todas as ocorrências em obra que possam causar insatisfação dos clientes; • Parcerias sólidas com vista ao melhor acompanhamento da gestão da obra; • Necessidade de cumprimento de requisitos regulados no mercado da energia elétrica; 	<p><u>Electricidade</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de acordo com normas técnicas • Satisfação dos requisitos das partes interessadas <p><u>Civil</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiência de meios e máquinas • Aumentar concursos públicos ganhos • Munícipes/clientes satisfeitos • Execução de acordo com o esperado <p><u>Controlo de Produção e Qualidade do Produto</u> <u>Colaboradores conscientes e formados</u></p>
Missão		
Orçamentar e Construir, promovendo a inovação dos processos, a qualidade dos produtos e a maximização dos resultados.		
Visão		
Ser uma empresa de referência nos sectores das Obras Públicas em Civil e da Eletricidade, reconhecida pela qualidade dos produtos e serviços, preços competitivos e modernidade de soluções.		
Política da Qualidade		
Ser uma Empresa prestigiada, moderna e capaz de corresponder às necessidades das partes interessadas, proporcionando em todas as obras, a qualidade do produto e serviço que se espera		
Manter um Sistema de Gestão da Qualidade que permita melhorar de uma forma contínua as nossas atividades, cumprindo com os requisitos internos e exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis		
Promover a qualificação e realização pessoal e profissional dos colaboradores e assegurar a sua segurança bem como a de outras pessoas ou entidades afetadas pelas obras		

Processo Gestão de Produção e Obras

Documentação do Processo

Objetivo:

Garantir o cumprimento dos requisitos especificados pelos clientes.

Parâmetros:

- Desvios
- Falhas
- Rácio de adjudicações
- Rácio rentabilidade
- Rácio utilização máquinas e gastos de manutenção

- PR-8 Procedimento de Insatisfação - Reclamação
- PR-10 Planeamento e Gestão de Obras
- PR-11 Manuseamento, arma., emba., pres., e expedição
- PR-15 Recursos/Equipamentos de Medição e Monitorização
- IT-3 até IT-50

Processo Gestão de Recursos

Documentação do Processo

Objetivo:

Assegurar que o nível de desempenho das actividades desenvolvidas não é afectado por falta/deficiência de recursos.

Parâmetros:

- Acções de Formação
- Avaliação de Fornecedores
- Falhas na receção
- Tempos médios de reposição
- Custos Mão de obra e matéria prima

- PR-1 Procedimento Controlo de Documentos
- PR-2 Procedimento Controlo de Registos
- PR-9 Procedimento Controlo de Documentos Provenientes do Exterior
- PR-14 Formação
- IT-1 Codificação de Documentos
- IT-2 Controlo de Registos

Processo Gestão da Melhoria

Documentação do Processo

Objetivo:

Assegurar a eficácia do SGQ implementado de forma a garantir que são tomadas as acções necessárias para promover a melhoria contínua.

Parâmetros:

- Reclamações repetidas
- Não Conformidades repetidas
- Acções de melhoria
- Cumprimento de planeamento
- Satisfação do cliente

- PR-4 Auditorias
- PR-5 Gestão de Riscos, Oportunidades e Acções de melhoria
- PR-6 Produto/Serviço Não Conforme
- PR-7 Satisfação dos Clientes
- PR-8 Procedimento de Insatisfação - Reclamação

Processos Actividades de Gestão

Documentação do Processo

Objetivo:

Assegurar que as actividades de gestão sejam cumpridas de forma a que se obtenham os resultados pretendidos.

Parâmetros:

- Monitorização dos Clientes
- Concursos
- Rácio orçamento e custo

- PR-7 Satisfação dos Clientes
- PR-4 Cumprimento da Gestão
- PR-10 Planeamento e Gestão de Obras