



Nome: ARNEL CONSTRUÇÕES LIMITADA
Endereço: Bairro Josina Machel - Cidade de Tete
Telemóvel nº 842367948/874140000
Nuit: 400765901
arnel.construcoes.ei@gmail.co

Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação de Trabalhos

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

ARNEL CONSTRUÇÕES, LIMITADA

1. Objetivo

Estabelecer critérios e métodos para monitorar, medir, analisar e avaliar os processos, obras, serviços e desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ARNEL CONSTRUÇÕES, LIMITADA, garantindo conformidade com os requisitos aplicáveis, satisfação do cliente e melhoria contínua, em conformidade com a norma ISO 9001:2015.

2. Âmbito

Aplica-se a todas as actividades da ARNEL CONSTRUÇÕES, LIMITADA relacionadas com:

- Planeamento de obras;
- Execução de construção civil;
- Gestão de materiais;
- Fiscalização e controlo de qualidade;
- Segurança e ambiente;
- Recursos humanos;
- Aquisição e logística;
- Atendimento ao cliente;
- Gestão documental;
- Serviços técnicos e administrativos.

3. Referências Normativas

- ISO 9001:2015 — Cláusula 9.1;
- Política da Qualidade da ARNEL CONSTRUÇÕES, LIMITADA;

- Objectivos da Qualidade;
- Plano de Gestão da Qualidade;
- Procedimentos Operacionais da empresa.

4. Definições

Monitoramento

Acompanhamento contínuo das actividades e processos para verificar o cumprimento dos requisitos definidos

Medição

Determinação quantitativa do desempenho de processos, produtos ou serviços.

Análise

Avaliação sistemática dos dados recolhidos para identificar tendências, desvios e oportunidades de melhoria.

Avaliação

Verificação da eficácia e eficiência do SGQ e dos processos organizacionais.

5. Responsabilidades

Função	Responsabilidades
Direcção Geral	Aprovar indicadores, analisar desempenho e assegurar recursos
Gestor do SGQ	Coordenar monitoramento, medição e análise
Gestor de Obras	Controlar qualidade e desempenho das obras
Departamento Técnico	Realizar inspecções e medições técnicas
RH	Monitorar competências e desempenho dos colaboradores
Compras/Logística	Avaliar fornecedores e materiais
Todos os colaboradores	Cumprir os procedimentos definidos

6. Metodologia de Monitoramento e Medição

6.1 Monitoramento dos Processos

A empresa deverá monitorar continuamente os seguintes processos:

Processo	Método de Monitoramento	Frequência	Responsável
Execução de Obras	Inspecções técnicas	Diário	Gestor de Obras
Qualidade dos Materiais	Verificação de Conformidade	Sempre que houver recepção	Armazém/Qualidade
Segurança no Trabalho	Auditorias e checklists	Semanal	Segurança
Gestão Documental	Revisão documental	Mensal	SGQ
Satisfação do Cliente	Entrevistas/questionários	Final da obra	SGQ
Desempenho de Fornecedores	Avaliação de entregas	Trimestral	Compras
Recursos Humanos	Avaliação de desempenho	Mensal	RH

7. Indicadores de Desempenho (KPIs)

Indicadores Operacionais

Indicador	Fórmula	Meta
Taxa de retrabalho	$\text{Retrabalho} \div \text{trabalho executado} \times 100$	$\leq 5\%$
Cumprimento de prazos	$\text{Actividades concluídas no prazo} \div \text{total} \times 100$	$\geq 90\%$
Não conformidades	Nº de NC identificadas	Redução contínua
Satisfação do cliente	$\text{Clientes satisfeitos} \div \text{total} \times 100$	$\geq 85\%$
Acidentes de trabalho	Nº de acidentes	Zero acidente grave
Disponibilidade de materiais	$\text{Materiais disponíveis} \div \text{solicitados} \times 100$	$\geq 95\%$

8. Métodos de Medição

A ARNEL CONSTRUÇÕES, LIMITADA poderá utilizar:

- Fichas de inspecção;
- Checklists de obra;
- Relatórios técnicos;
- Ensaios laboratoriais;
- Medições físicas de obra;
- Auditorias internas;
- Avaliação de desempenho;
- Pesquisas de satisfação;
- Indicadores estatísticos;
- Registos fotográficos.

9. Análise dos Dados

Os dados recolhidos devem ser analisados para:

- Identificar falhas e desvios;
- Avaliar desempenho dos processos;
- Medir eficácia do SGQ;
- Identificar riscos e oportunidades;
- Melhorar produtividade;
- Reduzir desperdícios;
- Melhorar satisfação do cliente.

Ferramentas de Análise

- Gráficos de desempenho;
- Histogramas;
- Relatórios mensais;
- Reuniões de análise crítica;
- Indicadores estatísticos;
- Plano de acções correctivas.

10. Avaliação da Satisfação do Cliente

A empresa deverá avaliar a satisfação do cliente através de:

- Questionários;
- Reclamações;
- Sugestões;
- Entrevistas;
- Avaliação pós-obra.

Critérios Avaliados

- Qualidade da obra;
- Cumprimento de prazos;
- Comunicação;
- Segurança;
- Profissionalismo;
- Custos acordados.

11. Auditorias Internas

As auditorias internas devem:

- Ser realizadas periodicamente;
- Verificar conformidade do SGQ;
- Avaliar eficácia dos processos;
- Identificar oportunidades de melhoria.

Frequência

- Pelo menos 1 vez por ano;
- Ou conforme criticidade do processo.

12. Gestão de Não Conformidades

Quando forem identificadas não conformidades, a empresa deverá:

1. Registrar a ocorrência;
2. Identificar causa raiz;
3. Implementar acção correctiva;
4. Monitorar eficácia da acção;
5. Actualizar os registos.

13. Avaliação de Desempenho do SGQ

A Direcção deverá realizar análise crítica do SGQ considerando:

- Resultados de auditorias;
- Indicadores de desempenho;
- Reclamações;
- Satisfação do cliente;
- Desempenho de fornecedores;
- Acções correctivas;
- Riscos e oportunidades.

14. Registos Obrigatórios

Devem ser mantidos os seguintes registos:

- Relatórios de inspecção;
- Relatórios de auditoria;
- Checklists;
- Registos de medição;
- Indicadores de desempenho;
- Reclamações;
- Avaliações de fornecedores;
- Pesquisas de satisfação;
- Planos de acção.

15. Melhoria Contínua

A ARNEL CONSTRUÇÕES, LIMITADA compromete-se a melhorar continuamente o SGQ através de:

- Formação contínua;
- Revisão de processos;
- Uso de indicadores;
- Inovação técnica;
- Auditorias;
- Acções correctivas e preventivas;
- Análise crítica da gestão.

16. Aprovação

Elaborado por	Verificado por	Aprovado por
Gestor do SGQ	Direcção Técnica	Director Geral
Data	Versão	Código
//2026	01	PGQ-09