

Apresentação

A **TETRAPLANO, Engenharia, Lda.** é uma sociedade por quotas, sediada em Lisboa, com o objeto de prestação de serviços de engenharia, que resultou da cisão da empresa Tetraplano, Serviços de Arquitectura e Engenharia, Lda. em setembro de 2006; integra desde 2008 o grupo COBA.

Trata-se de uma empresa que aposta essencialmente na **qualidade** dos serviços prestados e na **eficiência** no desempenho das suas funções, comprometendo-se a dar resposta em tempo útil e em moldes de **excelência**, que satisfaçam com rigor as necessidades do cliente. A Tetraplano, Engenharia tem um sistema integrado de gestão que contribui decisivamente para a garantia da gestão da qualidade, minimização dos impactes negativos, quer ambientais quer sociais.

Atualmente, encontra-se suspensa a certificação dos Sistemas de Gestão de Ambiente e Segurança, mantendo-se, no entanto, o acompanhamento destes sistemas.

O quadro técnico da Tetraplano, Engenharia integra técnicos com ampla experiência no desenvolvimento e gestão de projetos multidisciplinares, tendo cada um uma formação suficientemente generalista, que lhe permite o enquadramento geral no projeto, e suficientemente especializada, que lhe permite a resolução dos problemas técnicos específicos, recorrendo aos métodos e tecnologias mais recentes, calibrados pela experiência adquirida na realização de trabalhos já desenvolvidos em domínios semelhantes.

As áreas predominantes onde a **Tetraplano, Engenharia** iniciou a sua atividade são a Geotecnia, as Estruturas e a Hidráulica. Salienta-se que tem sido consultora de empresas de maior dimensão, mostrando-se assim vocacionada para colaborações especializadas em equipas multidisciplinares.

Morada	Rua Poeta Bocage 5E 1600-581 Lisboa
Telefone	21 752 03 20
Fax	21 752 03 21
Email	tetraplano@tetraplano.com
Homepage	www.tetraplano.com
NIPC	507 790 790
CAE	71120
Registo Comercial	CRC de Lisboa n.º 507790790

Sistema de Gestão Integrada

A empresa Tetraplano, Serviços de Arquitectura e Engenharia, Lda. implementou em 2001 um sistema de gestão da qualidade, em referência à **NP EN 9001:2008**, seguindo-se iniciativas idênticas relativamente ao ambiente, **NP EN ISO 14001:2004** e da segurança e saúde, **OHSAS 18001** do que resultou um sistema de gestão integrada, SGI, que se apoia no Manual de Gestão Integrada, MGI. O SGI da Tetraplano, Engenharia surge na continuidade do sistema então implementado. Para além do MGI, o SGI apoia-se num conjunto de impressos, registos, planos, listas e outros.

O âmbito do sistema de gestão é a Elaboração de Projetos de Geotecnia, Estruturas e Hidráulica.

Não existem **exclusões** de qualquer requisito da norma **NP EN ISO 9001:2008** no que diz respeito à aplicação à atividade da empresa.

A representante da Gestão no SGI é a Eng.ª Ana Quintela.

A Tetraplano assume um conjunto de princípios da qualidade, ambiente e segurança que se convencionou chamar de **Política de Gestão Integrada**:

- Aconselhar os clientes para as melhores soluções de projeto, cumprindo os requisitos legais e outros aplicáveis;
- Fidelizar os clientes ao longo de vários trabalhos e avaliar o seu grau de satisfação;
- Cumprir os acordos e prazos estabelecidos com os clientes;
- Procurar oportunidades de inovação e novas oportunidades de prestação de serviços;
- Otimizar a utilização dos meios humanos e materiais disponíveis (incluindo consumíveis), do ponto de vista técnico, económico, ambiental e de segurança e saúde;
- Promover a melhoria do desempenho, de uma forma organizada, sistemática e contínua;
- Fomentar as ações necessárias para que o Sistema de Gestão seja compreendido por todos os colaboradores da Tetraplano, assim como outros colaboradores a trabalhar para os Clientes em nome da Tetraplano;
- Identificar periodicamente os perigos, avaliar os riscos e determinar as medidas de controlo a aplicar na empresa desde o planeamento até ao fecho dos projetos, prevenindo lesões e danos para a saúde;
- Identificar periodicamente atividades ou serviços com interação com o ambiente e avaliar os respetivos impactes associados, garantindo a prevenção da poluição;
- Implementar, manter e melhorar o Sistema de Gestão de acordo com as normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001.

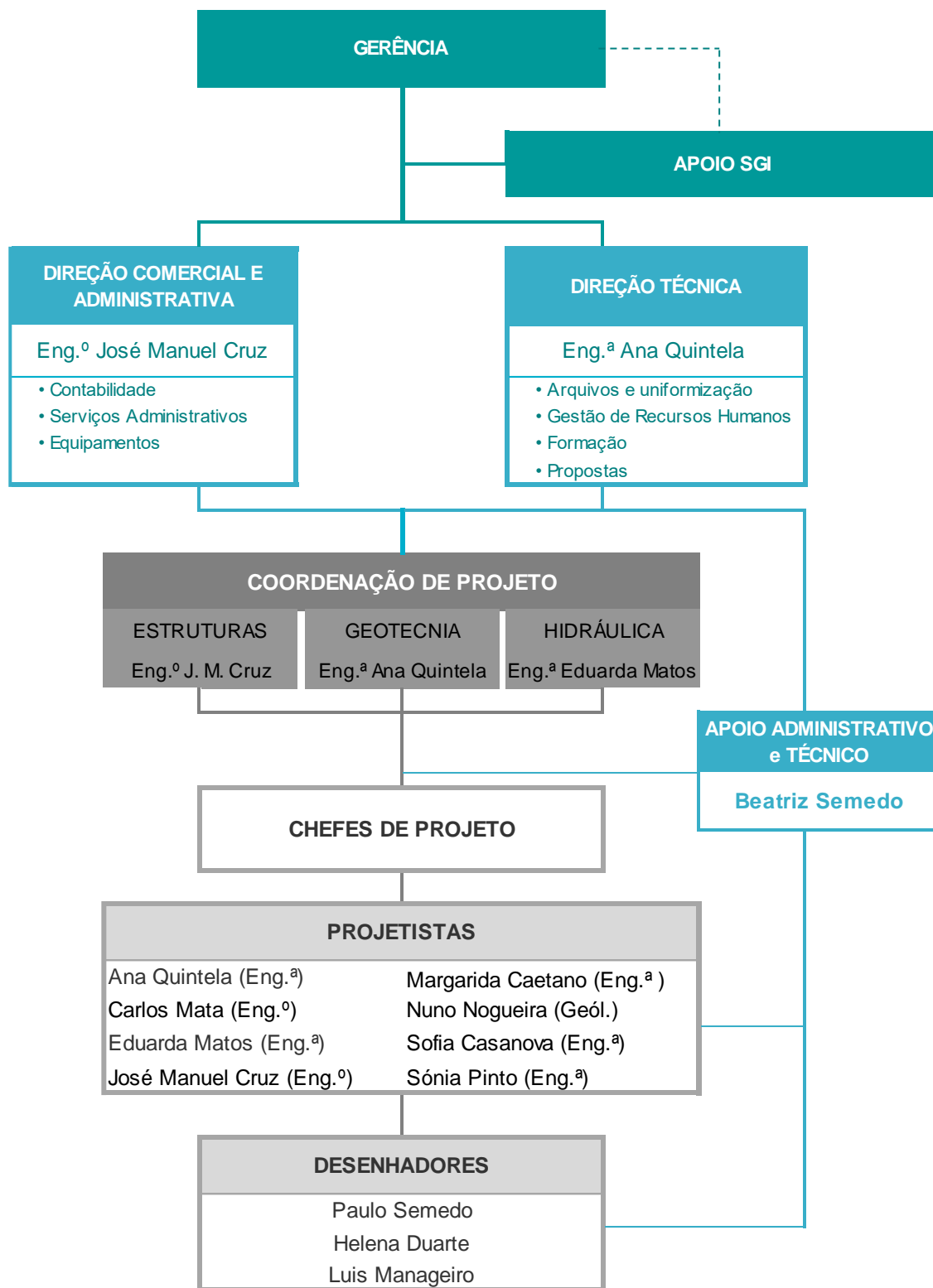
Para implementar estes princípios, a Gerência da Tetraplano define anualmente **objetivos** e implementa-os de forma planeada, para além de cumprir regras genéricas que contribuem para o alcance dos princípios definidos.

Anualmente a Gerência efetua uma Revisão do SGI de forma a garantir a sua adequabilidade e a melhoria contínua.

Organograma

O organograma da **TETRAPLANO, Engenharia, Lda.** é o seguinte:

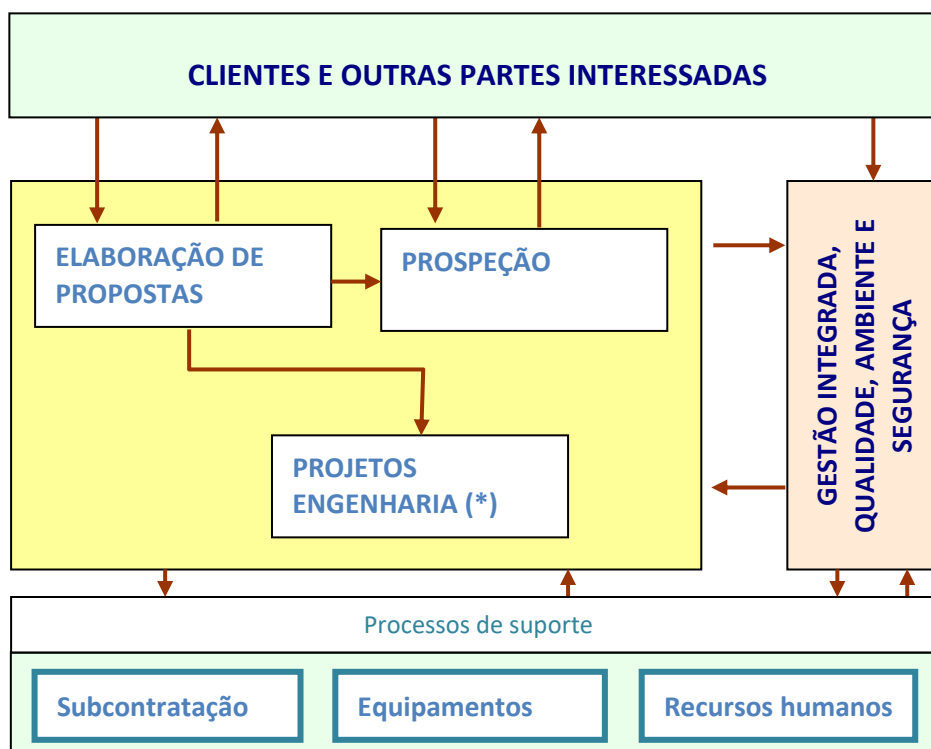
ORGANOGRAMA FUNCIONAL



----- Apoio externo

Identificação e interação dos processos

A Tetraplano considerou os seguintes **processos** na sua atividade, cuja interação é a que se segue.



(*) Os projetos de engenharia poderão integrar subcontratação em várias especialidades.

A tabela abaixo caracteriza sinteticamente os processos:

Processo (*)	Inputs	Outputs	Responsável	Outros Intervenientes
Gestão Integrada, Qualidade, Ambiente e Segurança	Desempenho global da atividade, predominantemente, nas áreas da qualidade, ambiente e segurança e saúde	Objetivos e metas da empresa	Gerência	Todos os colaboradores
Elaboração de propostas	Necessidades e expectativas dos clientes	Propostas adjudicadas	Chefes de projeto	Administrativos
Prospeção		Trabalhos de prospeção realizados	Chefes de projeto	Projetistas
Projetos de engenharia	Definição de trabalhos, propostas, contratos, atas de reunião de arranque	Projetos entregues	Chefes de projeto	Projetistas, Desenhadores, Administrativos
Subcontratação	Necessidades identificadas pelos CP, Currícula, propostas	Adjudicação, com especificação de requisitos	Chefe de Projeto	Administrativos
Equipamentos	Identificação de necessidades, lista de deficiências	Plano de manutenção	Gerência	Todos os equipamentos
Recursos	Identificação de	Objetivos pessoais,	Gerência	Chefes de projeto

Processo (*)	Inputs	Outputs	Responsável	Outros Intervenientes
humanos	necessidades, impressos modelo Delta, manual de funções	política salarial, plano de formação		

(*) A monitorização dos processos é baseada em indicadores de gestão – Ver Programa de gestão e monitorização.

Programa de gestão e monitorização

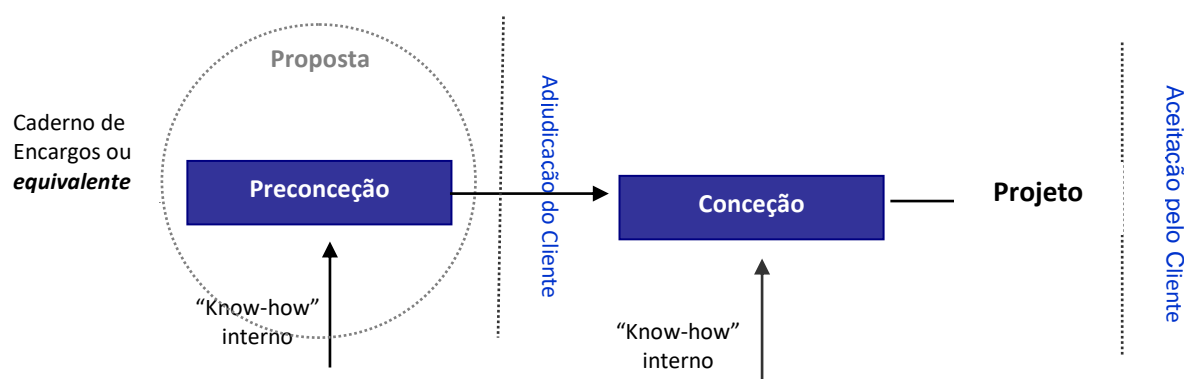
Estabelecem-se os objetivos mensuráveis a atingir, considerando a atividade da Tetraplano, os requisitos legais e outros, os perigos e riscos para a SST e aspetos e impactes ambientais, consistentes com a política de gestão integrada, bem como o compromisso com a melhoria contínua.

Os objetivos são estabelecidos ciclicamente pela Gerência e abrangem todos os níveis e funções da Tetraplano. Para cada objetivo são definidos indicadores que permitem a monitorização da sua execução. O Programa inclui também as ações, respetivos prazos e a identificação dos responsáveis pela sua implementação para a realização dos objetivos.

Este Programa de gestão e monitorização engloba a formação aprovada para satisfazer as várias necessidades de formação prioritárias (de forma a garantir a competência necessária associadas às tarefas efetuadas com impacto na Qualidade, Ambiente e SST) e de sensibilização face às consequências do comportamento de quem trabalha sob o controlo da organização (incluindo subcontratados).

Os resultados de monitorização/medição serão registados, de modo a verificar a evolução do desempenho e respetiva conformidade com os objetivos definidos e permitir identificar ações corretivas e preventivas que devam ser implementadas

De forma muito simples, a atividade de projeto percorre na maior parte dos casos, o seguinte esquema:



Nas páginas seguintes deste Manual, são descritos diversos procedimentos associados a processos. Poderá acontecer que um procedimento esteja relacionado com mais de um processo, nesse caso, optou-se por alocá-lo ao processo mais afetado.

Processo - Elaboração de propostas

Procedimento – Ações Comerciais

Para o desenvolvimento das tarefas abrangidas pela área comercial existem três tipos distintos de ações:

- Propostas - Contactos diretos - Tratamento de imagem (“sites”, folhetos de apresentação, etc.)

Propostas

Sempre que a estrutura de uma proposta não esteja definida em Caderno de Encargos, **são obrigatórios a definição do âmbito, o valor dos honorários e plano de pagamentos, o prazo de execução, o modo de apresentação do projeto e, em caso de propostas para o exterior de Portugal, o idioma de redação.**

Poderão, além disso ser considerados os seguintes elementos:

Documentos

- Apresentação da Tetraplano;

Proposta de Preço:

- validade da proposta;
- justificação do preço proposto;
- plano de pagamentos;
- revisão de preços.

No cálculo dos honorários devem seguir-se a título orientativo os valores unitários definidos anualmente.

Metodologia:

- metodologia geral de cálculo;
- faseamento dos estudos;
- descrição das várias atividades;
- elementos a fornecer pelo cliente.

Equipa Técnica:

- composição nominativa com identificação do chefe de projeto;
- organograma funcional;
- curricula;
- declarações dos técnicos.

Os ficheiros informáticos relativos aos elementos recebidos, de trabalho e entregues devem ser arquivados com esta organização em \geral\propostas\acabadas\. No final do ano, este diretório passa para arquivo; cada proposta entregue é registada em ficheiro de controlo, de formato excel, organizada por anos.

O tempo despendido na organização deste tipo de processos deverá ser registado na conta 0.6.1.

Portefólios específicos

Sempre que necessário, deverão ser elaborados portefólios específicos. A responsabilidade da sua elaboração é do Gerente designado, embora a necessidade da sua elaboração possa ser identificado por qualquer dos Diretores de área.

O tempo despendido na organização deste tipo de processos deverá ser registado na conta 0.2.1.

Processo – Projetos de engenharia

Procedimento – Constituição dos projetos

Para organização interna dos processos da Tetraplano é necessário garantir a compatibilização das áreas administrativa, financeira e técnica. Cada processo é referenciado por um “número de conta” (ver “Organização de arquivos-projetos”). O Chefe de Projeto é o responsável pelo desempenho do processo, devendo reportar à Gerência os aspetos que considerar pertinentes. Foi elaborado um documento de suporte à Gestão de Projeto, com check-lists de atividade e elementos a considerar nas diferentes fases de projeto.

O processo relativo aos projetos inclui as seguintes fases: definição, planeamento, execução, verificação, edição e entrega, revisão e avaliação e fecho.

Para cada processo deverá ser aberta uma conta e preenchida a ficha, referindo todas as fases de entrega do projeto. Nessa ficha deverá ser compatibilizado o faseamento dos estudos com o faseamento da faturação e respetivos subcontratos (fproj.xls). Após conclusão do projeto, a avaliação respetiva deve ser registada na mesma ficha, por comparação dos custos e prazos previstos com os realizados, bem como avaliação dos subcontratados. O projeto só deve ser fechado após avaliação dos colaboradores internos.

Para a fase de assistência técnica, deve ser aberta uma conta separada, registada em ficha apropriada à Assistência Técnica, com extensão “.7”.

Para as revisões de projeto, deve ser seguido um esquema equivalente ao dos projetos, exceto no que se refere à fase de verificação que não existe. Deve ser aberta uma conta com extensão “.9”,

As fichas de todos os projetos ativos devem estar arquivadas numa subdiretoria da diretoria dos projetos, divididas pela fase de estudos: em curso, por faturar, terminado, etc., de forma a serem facilmente acessíveis pelos Gerentes, Coordenadores de Área e pelos Chefes de Projeto.

Para cada processo haverá uma pasta administrativa na qual se reúnem os seguintes elementos:

- pedido de proposta (caderno de encargos, convite ou ficha de pedido de proposta não formal);
- estimativa dos custos de elaboração do projeto ou quadro justificativo incluído na proposta;
- proposta (e-mail, fax, carta ou volume próprio);
- cópia do contrato ou da adjudicação (se existente);
- cópia das faturas;
- elementos não técnicos relativos a subcontratos (propostas, faturas, etc.);
- registo da satisfação do cliente (quando aplicável).

A pasta deverá ser uniformizada, do tipo Leitz, em azul-escuro, por forma a poder ser facilmente identificada. Ficará acessível para consulta em local comum junto da área administrativa.

A organização e atualização de cada pasta e das fichas de projeto são da responsabilidade do Chefe de Projeto. No final de cada processo, este deve preencher os campos relativos ao fecho do projeto e a pasta administrativa será arquivada junto dos processos concluídos, sendo os índices financeiros transcritos para a lista de projetos fechados.

Cada Chefe de Projeto é responsável pela faturação atempada relativa aos processos de que é coordenador. Deverá promover a elaboração e envio da fatura e alertar a área financeira para a cobrança de faturas vencidas.

Deverá igualmente registar na ficha de projeto as faturas emitidas e a respetiva liquidação.

No caso de, por qualquer razão imprevista, a data de faturação ou de liquidação de faturas ser consideravelmente adiada, deverá registá-lo e participá-lo ao gerente responsável pela área financeira.

Cada Chefe de Projeto deverá manter uma pasta informática em que reúna os documentos técnicos que julgar conveniente, designadamente:

- Documentos recebidos
 - Do cliente
 - De subcontratados
- Documentos entregues
 - elementos enviados ao Cliente ou a outras entidades;
 - elementos enviados pelo cliente ao cliente final (quando disponibilizados, o que deve ser solicitado).
- Documentos administrativos
 - correspondência enviada e correspondência recebida;
 - eventuais atas com entidades exteriores.
- Documentos de trabalho (Dossier, caderno)
 - elementos desenvolvidos na Tetraplano.

Os pontos principais são obrigatórios em cada diretoria. A organização dos elementos de trabalhos deve dividir-se, pelo menos, em textos, desenhos e cálculos. Na instrução técnica relativa à organização do servidor são indicados procedimentos de organização de cada pasta de projeto.

A organização e atualização da pasta são da responsabilidade do Chefe de Projeto que, no final de cada processo, providenciará o seu arquivo.

Avaliação da satisfação dos clientes

No final dos projetos mais significativos deverá ser avaliada a satisfação do cliente, o que poderá ser realizado através de um telefonema, um email ou outro meio, devendo privilegiar-se a obtenção de um registo escrito que permita identificar os pontos fortes e os pontos fracos da prestação de serviços da Tetraplano. A Gerência define, no início de cada projeto, a necessidade de avaliação.

Processo - Prospeção

Procedimento – Trabalhos de prospeção

Os trabalhos de prospeção podem estar inseridos num projeto de engenharia ou constituir um processo independente. Caso envolvam a realização de sondagens ou prospeção geofísica, estes trabalhos específicos serão subcontratados.

A definição dos trabalhos de prospeção a realizar será a indicada pelo cliente, ou no caso em que este processo se integre num processo de engenharia, será antecipadamente aprovada pelo cliente.

Antes de iniciados os trabalhos de prospeção, será confirmado junto do cliente que os proprietários dos terrenos onde se localizam os trabalhos estão informados da sua realização.

Os trabalhos subcontratados deverão ser adjudicados após receção de, pelo menos, duas propostas. Deverá ser entregue a localização dos trabalhos e a especificação dos trabalhos a realizar, bem como aspetos

formais que se pretenda serem contemplados, tais como logótipo, tipo de ficheiros, número de cópias, etc.

Só em casos excepcionais se deve solicitar a realização de um relatório técnico; na generalidade dos casos, o relatório factual será elaborado pelo subcontratado e integrado no relatório a elaborar pela Tetraplano.

Quando os trabalhos envolvam ensaios de laboratório, os ensaios de identificação e compactação serão realizados no laboratório da Tetraplano. Outros ensaios de laboratório que sejam subcontratados devem ser claramente especificados, não só em termos das normas de referência como do tipo de resultados que se pretende.

Processo – Gestão integrada, qualidade, ambiente e segurança

Procedimento – Gestão dos aspetos ambientais

Com uma periodicidade semestral (ou sempre que é identificado um novo aspeto ambiental, quando se alteram processos, atividades ou instalações, na investigação de acidentes de trabalho e na aquisição de novos equipamentos) são revistos os aspetos ambientais, tendo em vista uma atualização da matriz existente (Mapa de Identificação de Aspetos, Avaliação e Controlo do Impactes Ambientais).

- Aspetos ambientais existentes - ex. resíduos;
- Avaliação dos impactes ambientais associados;
- Determinação do grau de significância do impacte ambiental;
- Requisitos legais aplicáveis;
- Tipo de controlo a realizar.

A identificação de aspetos e sua avaliação é feita de acordo com a IT10 – Identificação de Aspetos Ambientais e Impactes Associados. Esta IT aplica-se a todas as atividades e serviços da Tetraplano.

A Gerência decidiu não divulgar para o exterior os seus impactes ambientais.

Procedimento – Gestão dos perigos e riscos

Com uma periodicidade anual ou sempre que é identificado um novo perigo são revistos os perigos e é feita uma reavaliação dos riscos, tendo em vista uma atualização do Mapa de Identificação e Riscos, responsabilidade da Gerência.

Sempre que haja propostas de alteração de infraestruturas, equipamentos, materiais ou tarefas estas devem ser avaliadas antes da sua implementação.

A Matriz de identificação de riscos e perigos deve contemplar as seguintes situações:

- Atividades de rotina, esporádicas ou de emergência;
- Todas as pessoas nas instalações, incluindo visitantes e subcontratados;
- Todos os trabalhadores da empresa em instalações de terceiros;
- Perigos com origem na vizinhança;
- Infraestruturas, equipamentos e materiais utilizados;
- Obrigações legais relacionadas com a apreciação de risco ou com implementação de controlos.

Esta lista evidencia o seguinte:

- Identificação da atividade, perigos e riscos associados;
- Identificação dos perigos existentes na Tetraplano – caracterizados pelas diferentes áreas de trabalho/zonas/situações que colocam em causa a segurança e saúde dos colaboradores e/ou danos para o património;

- Avaliação dos riscos de acordo com a sua probabilidade, consequências materiais e humanas;
- Requisito legal aplicável;
- Tipo de controlo a realizar.

A identificação de aspetos e sua avaliação é feita de acordo com a IT11 – Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos. Esta IT aplica-se a todas as atividades e serviços da Tetraplano.

No âmbito da segurança foram elaboradas outras Instruções de Trabalho como medidas de mitigação resultantes da classificação do Risco associado a determinada Atividade.

Procedimento – Auditorias Internas

As auditorias são desencadeadas, a título preventivo, de acordo com o plano anual de auditorias ou pelo calendário do SGI aprovado pela Gerência. Podem ainda ser desencadeadas a título corretivo, para analisar as circunstâncias em que ocorreu determinado desvio.

O plano de auditorias deve identificar a data da auditoria e o âmbito da auditoria (quais as áreas da empresa e quais os requisitos da norma de referência).

Complementarmente deverão ser elaborados planos específicos por auditoria contendo, no mínimo a data, o âmbito de cada auditoria, bem como a identificação do auditor.

Audidores

A Tetraplano recorre a auditores externos para realizar as auditorias internas ao SGI, cujos requisitos mínimos são:

- Experiência profissional de 5 anos;
- Experiência de 2 anos em auditorias (em pelo menos dois dos referenciais normativos);
- Demonstrar formação em auditorias (40 horas num referencial + 20 horas no segundo referencial);
- Habilitações literárias ao nível de licenciatura.

Auditorias parciais específicas para determinados aspetos poderão ser realizadas por um colaborador interno com os seguintes requisitos:

- Experiência profissional de 5 anos;
- Experiência de 2 anos de colaboração na Tetraplano;
- Habilitações literárias ao nível de licenciatura.

Execução da auditoria

A auditoria ao SGI consiste num exame às funções do sistema consideradas no plano da auditoria, através de uma amostragem aleatória a documentos e práticas da empresa.

Os documentos de referência utilizados na execução das auditorias são as normas NP EN 9001:2008, NP EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001.

Relatório da Auditoria

O coordenador da auditoria redige o relatório e entrega-o à Gerência.

O relatório da auditoria é constituído pela seguinte informação:

- Âmbito e objetivos da auditoria;
- Identificação da equipa auditora, data da auditoria, identificação das pessoas contactadas no decorrer da auditoria;
- Identificação das não conformidades, quando aplicável;
- Resumo relativamente ao grau de conformidade das áreas auditadas.

Ações corretivas

Se existirem não conformidades, a Gerência fará as diligências necessárias para a definição, implementação e fecho de eventuais ações corretivas.

Procedimento – Controlo de não conformidades, ações corretivas e preventivas

São consideradas as seguintes fases chave:

- Identificação das não conformidades, acidentes e incidentes;
- Identificação da correção, ação corretiva ou ação preventiva;
- Fecho do processo.

É da responsabilidade de cada colaborador da Tetraplano a identificação de não conformidades no âmbito das atividades da empresa em geral; compete aos Chefes de Projeto e Coordenadores de Área a responsabilidade pela identificação de não conformidades dos seus projetos específicos.

Esta responsabilização não impede que fornecedores e clientes identifiquem não conformidades no âmbito da prestação do serviço. No que diz respeito às decisões das ações a tomar, após a identificação da não conformidade, a Gerência envolverá quem entender para ultrapassar as situações em função da sua relevância para a organização.

Não Conformidades

Todas as não conformidades são importantes, no entanto deverá ser dada especial importância às seguintes:

- **Aprovação dos Projetos** - Qualquer projeto, elaborado pela Tetraplano, deverá ser aprovado pelo Dono de Obra (cliente), podendo, para tal, ser necessário juntar ao processo entregue quaisquer elementos complementares ou esclarecedores, solicitados pelo cliente. Assim, considera-se como “não conformidade” o caso de um projeto/estudo ser reprovado, não podendo ser aceite sem a sua completa reformulação.
- **Admissão de Propostas** - Considera-se como “não conformidade” o caso de uma proposta elaborada pela Tetraplano não ser admitida a concurso (público ou limitado), por falta evidente de um documento solicitado ou pelo facto de a proposta não responder ao solicitado nos termos de referência.
- **Análise Económica do Projeto** - É igualmente considerado “não conformidade” o projeto/estudo para o qual a relação entre as receitas (valor cobrado ao cliente) e despesas (custo de elaboração) seja inferior a 1,50. Neste cálculo deverão ser excluídos, quer das receitas, quer das despesas, o custo dos subcontratos e dos gastos externos (cópias, deslocações, etc.). Excluem-se os casos das propostas pagas pelos clientes e casos pontuais em que a priori seria expectável uma relação inferior a 1,50, devidamente justificada.
- **Requisitos Legais e Outros** - Considera-se que as operações abrangidas pela atividade da empresa associadas às questões ambientais e de SST não decorrem em conformidade com o SGI, desde que não cumpram a legislação ou outros requisitos. Desta forma, são desenvolvidas ações mínimas necessárias para o seu cumprimento e avaliadas periodicamente a conformidade com os mesmos Requisitos.
- **Incidentes e Acidentes** – Todos os incidentes/acidentes devem ser analisados (logo após a sua ocorrência) pela Gerência. O objetivo da investigação dos incidentes não é só determinar a causa (ou causas) dos danos, mas sim o porquê de terem ocorrido. O resultado destas investigações deve ser comunicado.

Registos

Qualquer não conformidade deve ser registada pelo colaborador que a detetou, incluindo os acidentes/incidentes, enviando para a Gerência.

O registo poderá ser efetuado na ficha de ocorrências criada para conter também todas as ações tomadas no seguimento da não conformidade ou em ficheiro informático. As ocorrências identificadas por auditores deverão ser transpostas para este registo interno.

Correções, Ações Corretivas e Preventivas

Sempre que a Gerência considere oportuno, serão realizadas ações e/ou implementadas ações corretivas e preventivas, identificando-se as ações a levar a cabo, o responsável pela ação e o prazo para execução da mesma. No caso das Não Conformidades graves, serão efetuados todos os esforços para que as ações corretivas sejam implementadas num prazo máximo de um mês.

Em matéria de segurança, as ações corretivas e preventivas propostas têm de ser analisadas e revistas, antes de serem implementadas, fazendo uso da metodologia de avaliação de riscos.

A informação é registada em impresso próprio - fich_ocorren

No final é avaliada a eficácia da ação (aplicável a ações corretivas e preventivas) levada a cabo, registando-se no mesmo impresso.

Arquivo

O apoio administrativo mantém a responsabilidade de manter arquivadas os registos de ações corretivas e preventivas, de forma a serem disponibilizadas para consulta (p. ex. nas revisões do SGI pela Gerência).

Procedimento – Controlo de documentos e registos

A tabela abaixo identifica as responsabilidades associadas ao controlo dos documentos da Tetraplano:

Designação	Identificar, elaborar, alterar e atualizar	Aprovar	Arquivo
Manual de Gestão Integrada	Assessoria Externa	Gerência	GQ
Programa de gestão	--	Gerência	Gerência
Legislação aplicável em matéria do ambiente e segurança e saúde do trabalho	--	Gerência	GAS
Legislação, normas, regulamentos, eurocódigos	Coord. de área	-----	Coord. de área
Projetos produzidos	Chefe de Projeto	Diretor área	Administrativo
Fichas ou impressos	Qualquer colaborador	Gerência	Rede Informática
Fichas de projeto terminados	Chefe de Projeto	Gerência	Administrativo
Planos (auditorias, formação, manutenção, férias) e planeamento da qualidade)	--	Gerência	GQ
Lista de aspetos e de impactes ambientais	GAS	Gerência	GAS
Lista de perigos e riscos	GAS	Gerência	GAS
Listas (contas, correspondência, material informático)	Administrativo	Gerência	Administrativo
Lista de Desenhos	Desenhador	Desenhador	Desenhador
Listas de Fornecedores	Administrativo	Gerência	Administrativo

Designação	Identificar, elaborar, alterar e atualizar	Aprovar	Arquivo
Correspondência	Qualquer colaborador	Chefe de projeto	Administrativo
Bibliografia Técnica	Chefe de projeto	-----	Chefe de projeto
Elementos dos clientes	Todos os colaboradores	-----	-----

(*) Na subdiretoria SGI.

Adiante é identificado um conjunto de regras de organização da informação que circula na rede informática.

Os documentos considerados obsoletos devido a alteração ou atualização são prontamente removidos dos locais de utilização para prevenir o seu uso indevido. Esta tarefa da remoção dos obsoletos compete a cada colaborador que tenha arquivado o elemento atualizado.

Os registos considerados indispensáveis para evidenciar o correto funcionamento do SGI são os constantes da tabela seguinte (independentemente do suporte do registo):

Designação	Responsabilidade pelo arquivo	Tempo de arquivo (*)
Projetos terminados	Administrativo	≥ 10 anos
Propostas de trabalho (adjudicadas ou não)		
Correspondência geral		
Registos de auditorias internas	Gerência	≥ 3 anos
Registos de ações de formação		
Avaliação da satisfação dos clientes		
Avaliação da satisfação interna		
Notificação da modalidade dos serviços de SHST	Administrativo	≥ 5 anos após sair de vigor ou do ano a que diz respeito
Fichas de aptidão e boletins de alta		
Guias de acompanhamento de resíduos		
Informações com alterações enviadas ao ACT		
Relatório Anual das atividades de SHST		
Comunicações de acidentes de trabalho ao ACT		
Legislação normas e regulamentos técnicos		
Registos de não conformidades e de ações corretivas ou preventivas (incluindo reclamações)	Gerência	≥ 3 anos
Atas de revisão do SGI pela Gerência (incluindo planos anexos)		
Programa de gestão e monitorização		

(*) – Sempre que os arquivos sejam em suporte papel, deverá seguir-se a regra geral de ordenação dos registos, colocando os mais atuais por cima.

A Gerência é responsável por manter as condições adequadas de proteção dos registos, quer do ponto de vista da preservação, quer do ponto de vista da sua segregação.

Todos os registos estão acessíveis sempre que requeridos à Gerência.

Atingido o período de arquivo, a Gerência é responsável pela decisão sobre a eliminação ou continuação de arquivo dos registos.

Projetos e propostas

As peças escritas referentes a projetos e propostas serão arquivadas em suporte informático e poderão ser arquivadas em papel. As peças desenhadas poderão ser arquivadas apenas em formato digital. A correspondência será arquivada em papel (facultativo) e em suporte informático (obrigatório).

Todos os desenhos devem levar, para além do número de ordem no projeto, um número de ordem da Tetraplano. Este número só pode ser atribuído por um desenhador. O chefe de projeto, ao conhecer a lista de desenhos que integram um projeto, deve preencher a ficha respetiva deixando os campos relativos aos “números TP” em branco. Essa lista será entregue ao desenhador responsável que atribuirá os “números TP”.

Listas

Existem “listas” de suporte ao SGI da Tetraplano, no qual se registam, em base informática, os diferentes tipos de documentos acima referidos ou outros, cuja facilidade de localização seja importante. As listas correspondentes a correspondência são anuais.

Na tabela seguinte identificam-se as principais listas existentes e os responsáveis pela sua atualização.

Designação	Responsabilidade pelo registo
Contas	Chefe de projeto
Fornecedores	Administrativo
Subcontratados	Administrativo
Correspondência enviada e recebida	Administrativo
Requisitos legais e outros	Administrativo
Material informático	Responsável pelos equipamentos
Propostas	Administrativo
Volumes de projetos entregues em papel (base de dados)	Administrativo
Desenhos realizados	Desenhador
Identificação de aspetos e avaliação de impactes ambientais	GAS
Identificação de perigos e riscos	GAS

A lista de contas pode ser atualizada por qualquer chefe de projeto ou administrativo, com o objetivo de abrir ou fechar contas. Esta alteração será feita diretamente no ficheiro correspondente. A atualização da lista de correspondência enviada é da responsabilidade do signatário dos respetivos documentos; qualquer técnico, quando envia cartas, faxes ou e-mails, deve registar um número no ficheiro acessível no servidor. Para as mensagens de correio eletrónico, deve ser adicionalmente registado o computador que tem acesso à respetiva caixa de correio, onde a mensagem ficará arquivada.

No final de cada ano civil, devem ser gravados em CD todos o e-mails enviados, quer da caixa de correio geral, quer das personalizadas.

Procedimento – Requisitos legais e outros

Diário da República

Os diplomas do Diário da República (Iª e IIª serie) e JOUE são consultados mensalmente pelos Diretores de Área, Gerência e GAS ou quando for requerido devido a alguma necessidade específica e atualizados em ficheiro informático.

Os diplomas considerados relevantes para as atividades da Tetraplano são registados no ficheiro “Lista de Requisitos Legais e Outros” e analisados os seus requisitos. Paralelamente é guardado uma cópia do diploma em [..\..\04-LegislacaoNormas](#).

Os requisitos relevantes para as atividades efetuadas são comunicados aos respetivos intervenientes. Estas ações são da responsabilidade do Gerência, tal como a implementação dos requisitos legais.

Outros Requisitos

A subscrição voluntária de outros requisitos relevantes para o SGI (como protocolos, programas, iniciativas, etc.) deve ser aprovada pela Gerência, assim como a sua implementação.

Processo – Subcontratação e fornecedores

No âmbito da atividade da Tetraplano, as compras consideradas relevantes no SGI são as respeitantes à aquisição de equipamentos e meios informáticos e consumíveis (compras), bem como a prestação de serviços.

Para a aquisição de serviços e materiais ao exterior, a Tetraplano definiu um procedimento no qual se explicitam os responsáveis pelas diferentes “compras”, bem como o modo de avaliação do fornecimento.

Admissão de fornecedores e subcontratados

Quando se verifique a necessidade de adquirir um novo artigo/serviço ou de substituir um fornecedor, a empresa deve privilegiar os fornecedores já aprovados. No entanto, a empresa reserva o direito de selecionar um qualquer outro potencial fornecedor para aprovação.

O processo de aprovação deve ser precedido de parecer positivo, do processo de seleção, que pode resultar da prospeção no mercado, por recomendação, entre outros, e da análise de eventual visita de avaliação técnico - comercial, e ou resposta ao questionário de seleção de fornecedores e ou auditoria do sistema de gestão, caso se considere oportuno e de relevo.

Cabe ao responsável da contratação/aquisição a reunião da documentação considerada relevante, que constitua prova da capacidade do fornecedor para prefigurar na lista de fornecedores aprovados da empresa, que é validada pela Gerência.

Antes da contratação ou do fornecimento de qualquer bem, a Tetraplano deverá dispor de um catálogo ou de uma proposta com as condições de venda, ou referências adequadas dos prestadores de serviços.

Nenhuma compra ou serviço deve ser contratado, sem a Tetraplano dispor da informação inequívoca das condições do fornecimento: preço, prazo e características do bem ou serviço.

No caso dos Subcontratados, deve ser assinado um acordo de colaboração, onde o subcontratado declara conhecer e desenvolver todos os seus esforços, no sentido de seguir a Política de Gestão Integrada da

Tetraplano.

Avaliação de fornecedores e subcontratados

Não deverão ser efetuadas compras a um fornecedor ou subcontratado que tenha sido, num dos três anos anteriores, classificado como “fraco”, sem terem sido solicitadas propostas a, pelo menos, dois fornecedores alternativos. A Tetraplano, através da área administrativa, mantém um ficheiro com dados sobre um conjunto de fornecedores e subcontratados que prestam ou já prestaram serviços à empresa.

A Gerência, no âmbito da revisão do SGI, faz uma atualização da lista de fornecedores e uma avaliação qualitativa dos fornecedores e subcontratados, com base na informação constante das fichas de projeto e da experiência relatada pelos colaboradores internos. Esta avaliação será registada junto da respetiva lista.

A avaliação dos subcontratados deve ser feita, pelo Chefe de Projeto, projeto a projeto, na respetiva ficha. A tabela abaixo indica os níveis de avaliação e quais as implicações futuras no relacionamento com o fornecedor.

Avaliação	Implicações no relacionamento
Bom	A Tetraplano deve continuar a contratar este fornecedor
Médio	O fornecedor satisfaz, no entanto a Tetraplano deverá comparar propostas com outros
Fraco	Este fornecedor não contribui para a imagem que a empresa pretende desenvolver; contratar apenas em caso de urgência ou de falta de disponibilidade de outros fornecedores, estando atento ao seu desempenho e procurando alternativas

Os critérios utilizados na avaliação dos fornecedores são:

Preço; Cumprimento de prazo; Postura; Inovação /Atualidade; Qualidade/Fiabilidade; Apresentação; Relacionamento Pessoal.

Para cada um dos critérios, é atribuída a pontuação de 1 a 3, correspondente aos seguintes graus: 3 - bom, 2 - médio, 1 – fraco.

A classificação final é baseada na média aritmética de todos os critérios, atribuindo ao preço o peso duplo dos restantes fatores:

- BOM > 2,5 (sem qualquer critério abaixo de 2);
- MÉDIO $1,5 \leq$ classificação < 2,5
- FRACO < 1.5

A avaliação anual de cada subcontratado resulta das avaliações parcelares obtidas em cada projeto em que colaborou. A avaliação do ano anterior entra com uma ponderação de 1/3.

Processo – Recursos humanos

No âmbito da atividade da Tetraplano, a admissão de recursos humanos desempenha um papel preponderante, pelo que a Tetraplano desenvolveu e implementou o Modelo Delta de gestão e avaliação de desempenho.

Procedimento – Gestão de recursos humanos

A identificação das necessidades no âmbito deste processo é realizada pelos coordenadores de área, sendo a aprovação da admissão da responsabilidade da gerência.

A responsabilidade da avaliação dos projetistas, desenhadores e administrativos é dos Chefes de Projeto e da Gerência.

Admissão de recursos humanos

A identificação das necessidades no âmbito deste processo é realizada pelos coordenadores de área, sendo a aprovação da admissão da responsabilidade da gerência.

As decisões de admissão de recursos humanos e respetiva definição de qualificações baseiam-se no Manual de Funções e nas Competências transversais da Tetraplano de acordo com o modelo “Delta” de gestão do desempenho.

Na admissão de novos colaboradores é efetuada uma sessão de acolhimento que se regista em modelo próprio.

Nesta data são informados os serviços administrativos (caixa geral de aposentações, seguros, empresa de SHST) e é atualizado o site e o organograma da empresa, sendo também organizadas as pastas de “pessoais” e de documentação.

Quando um colaborador deixa de prestar serviço na Tetraplano, devem ser informadas as mesmas entidades, o organograma é atualizado e arquivados os respetivos documentos, incluindo recibo de quitação final.

Formação

Com base na avaliação do desempenho dos colaboradores e na revisão do SGI pela gestão é definido anualmente o Plano de Formação, no qual são identificadas as ações críticas (aquelas cujo êxito é determinante para o alcance da estratégia da empresa). A avaliação da eficácia destas ações pela Gerência é obrigatória.

Gestão e Avaliação do desempenho

A gestão e avaliação do desempenho têm por base uma ferramenta de gestão do desempenho desenvolvida pela Tetraplano, designada como modelo “Delta”. Este modelo foi construído para relacionar o desempenho e as competências individuais dos colaboradores aos valores, à estratégia, ao sistema de gestão integrada e aos objetivos da Tetraplano.

A gestão e avaliação do desempenho têm em conta duas dimensões. A primeira está relacionada com o que o colaborador faz durante o ano (as atividades do dia a dia e a realização de objetivos específicos). A segunda está ligada à forma como o colaborador executou essas atividades e realizou os objetivos.

Anualmente a Gerência define para todos os colaboradores desafios para serem realizados durante o ano e identifica as suas necessidades de formação. No final do ano avalia os resultados atingidos. A avaliação do desempenho anual permite perspetivar os desafios para o ano seguinte.

Os critérios para a gestão e avaliação do desempenho são: i) A correta execução das responsabilidades de acordo com o Manual de Funções; ii) a realização de objetivos definidos anualmente e iii) a demonstração das competências consideradas chave para a Tetraplano.

Para a aplicação do **modelo Delta** foram definidos níveis de avaliação para cada critério, as competências transversais da Tetraplano e um conjunto de documentos e fichas para ajudar o processo. Todos os documentos e fichas estão disponíveis na pasta partilhada \03_SGI\01-RecHumanos\04-AvDesemp.

A responsabilidade da avaliação dos projetistas, desenhadores e administrativos é dos Chefes de Projeto que devem preencher a “ficha para feedback do projeto”.

Com base na avaliação do desempenho dos colaboradores e na revisão do SGI pela gestão é definido anualmente o Plano de Formação, no qual são identificadas as ações críticas (aquelas cujo êxito é determinante para o alcance da estratégia da empresa). A avaliação da eficácia destas ações pela Gerência é obrigatória.

Processo – Equipamentos

A Tetraplano necessita de um conjunto de equipamentos que constituem as principais ferramentas de trabalho e que definem o espaço físico de desenvolvimento do mesmo.

Existe um responsável pela generalidade dos equipamentos, designado pela Gerência.

No entanto, cada um dos colaboradores é responsável pela manutenção em boas condições dos equipamentos da Tetraplano, designadamente em:

- Verificar a conformidade dos equipamentos utilizados (réguas e fitas métricas devem estar bem legíveis e sem quebras, dobras ou falhas).
- Identificar a necessidade de aquisição de consumíveis e comunicá-la à área administrativa;
- Proceder às ações de manutenção dos equipamentos que está a utilizar (máquina fotográfica; computador pessoal, etc.), indicadas pelo responsável dos equipamentos;
- Identificar e comunicar ao responsável eventuais falhas de equipamentos.

Procedimento – Rede informática

A informação da Tetraplano deverá ser guardada diariamente no servidor, embora os diferentes utilizadores possam trabalhar temporariamente no seu computador.

O servidor é constituído por um computador que possui um disco rígido onde se centraliza toda a informação eletrónica da Tetraplano, a informação diária e são guardados os trabalhos concluídos. Os backups incrementais diários programados são efetuados para um NAS.

Os backups dos projetos acabados são efetuados para um dispositivo externo à empresa denominado “TP_TRIMESTRAL_BACKUP”.

Identificação dos computadores

O modo como se encontra organizada a rede informática começa pela identificação dos computadores na rede. Todos os elementos da rede são identificados por um número precedido da sigla “TP”, à exceção do servidor (“Srv02”) e dos periféricos em rede, como o plotter e a fotocopiadora.

Organização do servidor

O servidor encontra-se dividido em cinco pastas gerais com níveis de acesso distintos, designadamente: “arquivo”, “desenhos”, “consultoria”, “fotos”, “geral” e “gerência”.

O diretório “Arquivo” é acessível a todos os colaboradores ao nível de leitura, não sendo permitido, para a generalidade dos colaboradores, o registo, alteração ou remoção de informação. Servirá para guardar todo o tipo de informação produzida, que se entenda estar concluída, e deverá conter obrigatoriamente as

seguintes subdiretorias:

- Projetos;
- Correspondência;
- Propostas.

O diretório “Desenhos” é acessível a todos os colaboradores ao nível de leitura, não sendo permitido, para a generalidade dos colaboradores, o registo, alteração ou remoção de informação. Servirá para guardar todas as peças desenhadas produzidas na Tetraplano.

O diretório “Consultoria” destina-se a guardar informação relativa à gestão da Tetraplano – consultoria (faturas, balancetes, despesas, etc.), apenas sendo acessível à Gerência e ao Apoio Administrativo.

O diretório “Fotos”, acessível a todos os colaboradores da Tetraplano, deve ser utilizado para armazenamento das fotografias associadas aos trabalhos da Tetraplano, subdividindo-se nas seguintes subdiretorias:

- Divulgação;
- GOOGLE EARTH;
- Projeto;
- Proposta.

A organização do diretório “Geral”, acessível a todos os colaboradores da Tetraplano está descrita em instrução de trabalho própria.

Subdiretoria 00_Projetos

Dentro da subdiretoria 00_Projetos devem ser criadas subdiretorias identificadas pelo número de conta e pelo nome do projeto, estando a respetiva organização também definida na instrução de trabalho acima referida.

Todos os intervenientes num determinado trabalho deverão diariamente gravar todos os elementos desenvolvidos/recebidos/enviados na respetiva subdiretoria.

Uma vez terminado um projeto, a respetiva diretoria deverá passar para a diretoria projetos acabados. Antes desta passagem o Chefe de Projeto deverá eliminar informação supérflua (por exemplo pastas de inspiração, ficheiros bak, versões antigas de modelos de cálculo).

No final de cada mês, a subdiretoria referente a cada um dos projetos acabados deverá passar para o diretório “Arquivo”.

O nível Gerência tem acesso a todos os diretórios do servidor, inclusive a permissão de escrita no “Arquivo”.

Backups

De modo a salvaguardar a informação produzida, serão efetuados “backup’s” periódicos a partir da unidade central do servidor, com as seguintes periodicidades mínimas:

- Semanal: Gravação completa de todas as diretorias e subdiretorias dos diretórios “geral” e “fotos”, sem necessidade de preservar a gravação semanal anterior;
- Diária: Gravação incremental de todas as diretorias e subdiretorias dos diretórios “geral” e “fotos”.

Estas gravações são feitas automaticamente através da programação do software de gestão do servidor.

Para além das gravações automáticas descritas, são feitas com periodicidade mínima trimestral, gravações para duas unidades externas, de todo o conteúdo da unidade periférica.

Uma das unidades externas deverá ser guardada fora das instalações da Tetraplano.

Ficheiros de desenho

Independentemente de os ficheiros correspondentes aos desenhos serem arquivados da forma descrita anteriormente, na diretoria correspondente ao respetivo projeto, quando um desenho é editado é guardada uma cópia no Servidor no diretório Geral\09_Pessoais\Paulo-Semedo\Desenhos Arquivo, identificados pelo seu número TP####. Mensalmente o conteúdo desta diretoria +e transferido para o computador do Semedo, a partir do qual é criada uma cópia em DVD que será guardada em arquivo.

Software

Em cada posto de trabalho será instalado o software necessário à atividade do utilizador, além de outros programas comuns tais como:

Sistema operativo – windows

Antivírus, o qual deverá ser atualizado em cada posto de trabalho com frequência mínima de 4h diariamente.

Software específico

1) Desenhadores

AUTOCAD

CIVIL 3D

CADS

2) Projetistas

EXCEL

WORD

INTELLICAD/PROJECAD

Engenharia estruturas – ROBOT

CYPECAD

Engenharia geotecnia – PLAXIS V8

Swedge

Dips

Rocplane

BATESIS

Engenharia hidráulica – HEC-RAS

CUREG

BREACH

DAMBRK

Hydropred.

HEC-HMS

3) Administrativos

OFFICE (Versão Completa)

FACTUPLUS

No caso de software que, pela sua natureza específica, o conhecimento do seu funcionamento não seja generalizado ao comum dos utilizadores, deverá haver contratos de manutenção de modo a garantir a operacionalidade do mesmo.

Consumíveis

A gestão dos consumíveis está centralizada no Apoio Administrativo, devendo existir em stock um exemplar de substituição de cada um dos materiais utilizados. Assim, quando o último exemplar disponível for

utilizado, o utilizador deve informar o Apoio Administrativo da necessidade da respetiva compra, entregando a parte da embalagem com a referência.

Procedimento – Organização de arquivos

Correspondência

A correspondência enviada pela Tetraplano deverá ser identificada com um número de ordem relativo ao ano em curso, com a data e com o número da conta a que se referem. Caso esse número seja relativo a um projeto, as cartas devem ser assinadas pelo Chefe de Projeto.

A correspondência deve ser arquivada, por anos, distinguindo fax e cartas e, dentro de cada um destes, os enviados e os recebidos. Deve conjuntamente ser arquivada a lista da qual consta o tipo de documento, o n.º de ordem, a data e origem/destinatário.

Dos elementos com suporte informático deve ser guardado no Servidor na diretoria Geral\05_Administrativos\08_Correspondencia, com a seguinte estrutura:

- cartas enviadas
- cartas recebidas
- faxes enviados
- faxes recebidos

Devem ser mantidos registos durante 10 anos.

As mensagens de correio eletrónico serão arquivadas em DVD, por ano, por unidade onde foram geradas e distinguindo entre e-mail recebidos e e-mail enviados.

Folhas de horas

As folhas de horas relativas a cada colaborador devem ser arquivadas em suporte informático e físico, por anos, e dentro de cada ano por colaborador, guardando-se os registos durante 5 anos.

Elementos bancários

Devem ser guardados elementos bancários, nomeadamente extratos de conta e garantias bancárias. Os extratos são guardados pelos serviços de contabilidade.

As garantias bancárias devem ser guardadas por ano, fazendo-se referência à obra a que dizem respeito e separando as garantias canceladas das garantias em vigor.

Seguros

- Cópias das apólices
- Condições gerais

Elementos de contabilidade

- Cópias das faturas/recibos Tetraplano – por ano – 10 anos
- Cópia de notas de despesas – 5 anos

Documentos Tetraplano

- Certidões de registo comercial
- Escrituras
- Diário da República
- IRC
- IVAS

Documentos técnicos produzidos

Todas as propostas entregues no ano em curso ou em elaboração devem ser arquivadas em 02_Propostas, em subdiretoria identificada com o nome e subdividida pelos elementos recebidos, enviados e de trabalho.

Todas propostas entregues devem constar lista, indicando se é trabalho concluído, em curso, proposta em apreciação ou sem seguimento. Esta base de dados deve ser atualizada, no mínimo mensalmente, sendo a responsabilidade da Área Administrativa.

Anualmente todas as propostas entregues devem ser arquivadas na unidade periférica do Servidor no diretório Propostas.

A edição em papel das propostas em apreciação e as correspondentes a trabalhos em curso não serão ainda arquivadas. As propostas correspondentes a trabalhos concluídos ou que ficaram sem seguimentos devem ser arquivadas, em cópia semelhante à que foi entregue.

Projetos/estudos

Dos documentos elaborados pela Tetraplano e entregues em papel será arquivado um exemplar semelhante ao entregue ao cliente.

Dos documentos entregues em ficheiro serão arquivados em suporte digital, sendo opcional ao arquivo de um exemplar em papel.

Estes documentos arquivados em papel devem integrar uma base de dados da qual conste o número da conta, o título, o volume, a data de edição, a fase, versões posteriores/anteriores e o número de ordem. Os projetos que são enviados por e-mail devem também ser registados na referida base de dados, com a indicação de que foram enviados por essa via, omitindo-se o número de ordem.

Esta base de dados deve ser atualizada mensalmente, sendo a responsabilidade da Área Administrativa.

Os projetos com todas as fases terminadas devem ser gravados na unidade de arquivo, com periodicidade, no mínimo mensal, sendo da responsabilidade do Chefe de Projeto separando elementos entregues de elementos de trabalho. Na diretoria de elementos entregues devem ser criadas subdiretorias relativas a cada uma das fases do projeto e, dentro destas, a cada um dos volumes.

- elementos entregues
 - Estudo Prévio
 - Vol. 1 – Memória
 - Vol. 2 – Desenhos
 - Projeto de Execução
 - Vol. 1 – Arquitetura
 - Memória
 - Desenhos
 - Vol. 2 – Instalações elétricas
- elementos de trabalho

Os respetivos elementos constantes do servidor, pasta 00_Projetos, devem ser eliminados.

Bibliografia Técnica

A bibliografia técnica existente em papel deve ser arquivada segundo a sua numeração sequencial, depois de registada na base de dados correspondente, à qual correspondem os seguintes itens:

- nome do documento, autores, palavras-chave, data de emissão, data de entrada e n.º de ordem.

Bibliografia disponível em formato digital, que também esteja disponível em papel, deve ser identificada adicionando ao nome do ficheiro “_P”.

Procedimento – Consulta e comunicação

Comunicações externas

A comunicação externa obrigatória surge sempre que exista obrigatoriedade legal de comunicação a entidades competentes ou de resposta a comunicações relevantes de partes interessadas externas. A responsabilidade é da Gerência.

A metodologia de comunicação será a que se compatibiliza entre os requisitos legais e os meios ao dispor na empresa.

Outras comunicações que sejam despoletadas a partir de entidades externas (nomeadamente relacionadas com os aspetos ambientais e com o sistema de gestão ambiental) são encaminhadas para a Gerência.

A Gerência decidiu não comunicar externamente os seus aspetos ambientais.

Comunicações internas

As comunicações internas surgem obrigatoriamente para todos os colaboradores, subcontratados e visitantes, nas seguintes situações:

- Identificação dos aspetos ambientais e perigos e riscos para a segurança e saúde;
- Política Integrada (qualidade, ambiente e segurança);
- Instruções de trabalho relativas a ambiente e segurança;
- Caracterização e alterações significativas do sistema de gestão (ambiente, qualidade e segurança).

Os métodos de comunicação poderão consistir em sessões de sensibilização ou através de circulares.

Semanalmente são realizadas reuniões informais conjuntas de todos os colaboradores, em que são tratados os assuntos internos mais relevantes, que são registados semanalmente.

Não obstante a importância da comunicação verbal, foi implementado um sistema de comunicação por intranet que permite aos colaboradores comunicarem entre si. Este sistema não permite, porém, arquivar as mensagens enviadas.

Para assuntos mais específicos ou de maior relevância poderão ser elaboradas comunicações internas, devidamente numeradas sequencialmente no decorrer de cada ano civil.

Estas comunicações deverão ser rubricadas por todos os colaboradores que delas tomarem conhecimento, após o que serão arquivadas.

Consulta aos trabalhadores

Os colaboradores da Tetraplano Engenharia representam-se a si próprios, quer em matéria de segurança e saúde no trabalho, quer noutras matérias junto da Gerência, não havendo necessidade de nomear um representante formal dos trabalhadores, dada a dimensão da empresa.

Semestralmente a Gerência efetua um questionário sumário aos colaboradores, tendo em conta uma apreciação ao seu bem-estar físico e psíquico. O acompanhamento, tratamento e divulgação de resultados

será efetuado em reunião específica no sentido de viabilizar a realização das tarefas laborais correntes sem detrimento da integridade física e psíquica dos colaboradores.

Nas reuniões semanais, para além do controlo de projetos, os trabalhadores devem participar na atualização das instruções de trabalho, investigação de incidentes, etc. .

Sempre que haja mudanças significativas no layout dos postos de trabalho e instalações, os trabalhadores serão consultados em reunião e a respetiva ata arquivada.

Se necessário serão consultadas as partes externas interessadas sobre assuntos pertinentes na área de SST.

Procedimento – Regras administrativas

Números de conta

A identificação dos trabalhos em curso é constituída por três números separados por ponto (por exemplo: 26.1.6). O primeiro número corresponde ao cliente, o segundo ao número de ordem de trabalho para esse cliente e o terceiro refere-se ao tipo de trabalho.

Assiduidade

Todos os colaboradores devem fazer o registo da hora de entrada e de saída das instalações da Tetraplano, no relógio registo biométrico instalado à entrada. A única exceção a esta situação é a saída em serviço.

No início de cada semana cada colaborador recebe a listagem das horas registadas na semana anterior, que deve validar.

Eventuais esquecimentos ou falta de marcação, por o ponto de partida ou de chegada não serem as instalações da Tetraplano ou por o serviço ter sido realizado todo fora da Tetraplano, serão regularizados sobre a listagem semanal, com indicação do motivo da falta de marcação.

Folhas de Horas

Cada processo está identificado com um número de conta, disponível em R:\04_Gestao\01_N.os conta.xls.

Todos os colaboradores devem preencher diariamente a folha de horas (preenchida em computador ou em exemplar impresso – mapa de horas), debitando o tempo de trabalho em cada uma das contas. Deve ser arredondado à meia hora. No final do mês devem ser entregues à Gerência.

Horas Extraordinárias

Serão pagas horas extraordinárias, quando for expressamente solicitado trabalho para além do horário normal. As folhas de horas devem mencionar as horas extraordinárias.

Deslocações

Para deslocações com distância superior a 120 km deve, em geral, ser solicitada viatura de aluguer (junto da área administrativa), da classe necessária ao fim a que se destina. As viaturas serão entregues e levantadas junto das instalações da Tetraplano. A viatura deve ser pedida, no mínimo, com 24 horas de antecedência.

Os colaboradores poderão levantar dinheiro da “caixa”, registando a quantia levada e apresentando justificativos das despesas pagas – portagens, combustível, refeições principais.

As viaturas devem ser devolvidas com o depósito de combustível cheio.

Referente a cada deslocação, o colaborador que efetuou as despesas deverá preencher uma ficha a que

juntará os justificativos daquelas despesas.

Pagamento de Refeições

Quando os colaboradores prestem serviço para além do horário completo (8 horas diárias), eventuais refeições suplementares serão pagas pela Tetraplano. O mesmo se aplica ao caso de trabalho fora dos dias úteis.

Medicina no Trabalho

A Tetraplano tem contrato com uma empresa de medicina no trabalho, pelo que os colaboradores deverão, quando solicitados, efetuar os exames e ir às consultas inerentes ao processo. Atualmente, a colaboração com esta empresa permite a realização de análises e eletrocardiograma, bem como exame médico anuais a todos os colaboradores.

Férias

Todos os colaboradores com mais de um ano de serviço a tempo inteiro têm direito a 22 dias úteis de férias, acrescidos dos dias suplementares previstos pela legislação. As férias deverão ser marcadas com o acordo da Gerência e a assinalar no Mapa de Férias, a cargo da Área Administrativa. As prioridades na marcação das férias serão alternadas de ano para ano.

Seguros

A Tetraplano detém um seguro de acidentes de trabalho (obrigatório) que proporciona as seguintes indemnizações:

- salário durante o tempo de impossibilidade de trabalhar;
- despesas médicas, de internamento e tratamento.

Este seguro cobre não só o tempo de permanência nas instalações da Tetraplano como o caminho de e para casa.

Procedimento – Prevenção e capacidade de resposta a emergências

O cumprimento de regras de segurança destina-se a prevenir situações de risco, no entanto, mesmo a prevenção mais rigorosa não impede que os acidentes ocorram, ou por falha humana, ou pela ocorrência de uma circunstância não prevista.

As consequências destes eventos poderão ser minimizadas se estiverem previstas medidas especiais de atuação e se as mesmas forem treinadas.

A Tetraplano definiu no seu plano de emergência as regras de conduta e comportamento em situações de emergência, onde se encontram listados os números de emergência a recorrer em caso de necessidade de atendimento e assistência e ainda as regras de prevenção para evitar a ocorrência de tais situações. Estes documentos estão devidamente validados pela Gerência.

Os simulacros (por exemplo, combate a incêndios, evacuação das instalações) ocorrem de dois em dois anos ou sempre que alterado algum aspeto mencionado na planta de evacuação / plano de emergência e que implique a sua revisão.

Perante a constatação de eventuais falhas, a Tetraplano despoleta ações corretivas que podem implicar uma nova revisão aos documentos utilizados como apoio, análise interna dos perigos, sensibilização aos colaboradores, entre outras.

Como resposta imediata a pequenos acidentes, a Tetraplano possui uma caixa de pequenos socorros cuja

gestão é coordenada pelo apoio administrativo.

A formalização dos acidentes é feita com base no documento **Registo de Ocorrências** pelo administrativo. A componente de tratamento (apuramento/tomada de medidas) é assegurada pela Gerência, ficando as conclusões devidamente registadas e formalizadas nesse documento, despoletando-se, presumivelmente, a revisão das metodologias em vigor.

REGISTO DAS ALTERAÇÕES DO MANUAL

<i>Capítulo</i>	<i>Alteração</i>	<i>Data</i>
I	Clarificação da criação e distribuição de cópias controladas e não controladas	01.07.16
IV	Introdução de esquema de interação entre processos	01.07.16
V	Definição das responsabilidades ao nível do SGQ na grelha de funções	01.07.16
VII	Introdução de referências explícitas à validação e revisão da conceção e à verificação de requisitos de compras	01.07.16
I	Atualização da lista de impressos	02.07.11
I	Idem e de procedimentos, alteração da redação das secções 01 e 02, supressão da secção 06	03.06.11
II	Atualização da lista de projetos mais representativos e morada	03.06.11
III	Inclusão da aplicação de antivírus	03.06.11
IV	Tabela relativa à elaboração de projetos	03.06.11
V	Mecanismos de manutenção e melhoria do SGQ, organigrama da empresa	03.06.11
VI	Programas comerciais, registo das ações de formação	03.06.11
VII	Compra de consumíveis, utilização de antivírus	03.06.11
VIII	Fontes de dados relevantes, objetivos da melhoria contínua	03.06.11
REFORMULAÇÃO		
Rev. 0	Conversão dos diversos capítulos em documento único, resumido, remetendo essencialmente para os procedimentos	04.05.18
Rev. 1	Numeração de páginas e data	04.08.09
Rev. 2	Organigrama. Política da Qualidade. Referência aos PQ10 e PQ13	04.10.12
Rev. 3	Organigrama. Introdução das responsabilidades comerciais	05.06.30
REFORMULAÇÃO		
Rev. 0	Adaptação do Manual da Qualidade face à integração das componentes ambiental e de segurança	06.04.06
Rev. 1	Adaptação à cisão das empresas	06.10.02
Rev. 2	Adaptação do MGI - aplicação à empresa Tetraplano, Engenharia	07.11.19
REFORMULAÇÃO		
Rev. 0	Reformulação do MGI, simplificando-o e tornando-o mais compatível com a atividade da empresa	08.10.22
Rer. 1	Acrescentar registos da segurança na tabela de controlo de registos – pág. 12	08.11.17
Rev. 2	Correção ao texto, pág. 3, 7 ,8, 9, 14 e 19	08.12.12
Rev. 3	Atualização do organograma e paginação	09.03.11
Rev. 4	Adaptação à nova NP 4397:2008 e NP EN ISO 9001:2008; formatação	09.10.12
Rev. 5	Definição do âmbito, revisão pela gerência e atualização da legislação	09.12.07
Rev. 6	Representante da Gestão, organigrama, inclusão dos processos de suporte, alteração da redação de procedimentos relativos aos processos de produção	10.08.31

Rev. 7	Organograma, processo, alterações várias	11.08.01
Rev. 8	Atualizações diversas. Organização do servidor.	12.02.28
Rev. 9	Atualização do organograma, atualizações do texto de acordo com o acordo ortográfico.	12.08.09
Rev. 10	Atualização do organograma e da rede informática, formatação atualizações dispersas, diversas.	13.03.28
Rev. 11	Atualização do organograma, qualificação e avaliação de fornecedores, subcontratos e colaboradores, critérios de verificação de réguas e fitas métricas	14.06.30
Rev. 12	Correção do organograma	14.10.24
Rev. 13	Não obrigatório incluir idioma, em caso de propostas para Portugal	14.11.10
Rev. 14	Restruturação da TP (organograma)	15.10.31
Rev. 15	Organograma, registo de ocorrências e processo relativo à admissão / cessação de colaboradores	16.10.12