



## **POLÍTICA**

---

### **Sistema de Gestão da Qualidade**

#### **QUALIDADE**

Referência do Documento – PL01\_SGQ\_V2

**D | PUBLICO**

## ÍNDICE

1. Referências	Pág. 3
2. Documentos Associados	Pág. 3
3. Registos Associados	Pág. 3
4. Lista de Distribuição	Pág. 3
5. Histórico de Documentos	Pág. 3
6. Classificação de Documentos	Pág. 3
7. Registo da Revisão	Pág. 3
8. Objetivo da Política	Pág. 3
9. Responsabilidades	Pág. 3
10. Passwords	Pág. 4
11. Transmissão de Passwords	Pág. 4
12. Boas Praticas	Pág. 4



<b>1. Referências</b>	NP/ISO 9001:2015   5.2 Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho) Lei nº58/2019, de 8 e agosto – Proteção de dados
<b>2. Documentos Associados</b>	DS01_SGQ – Ambito do Sistema de Gestão da Qualidade
<b>3. Registos Associados</b>	RG03 – Controlo de Documentos e Registos
<b>4. Lista de Distribuição</b>	Interna
<b>5. Histórico do Documento</b>	09/04/2021   Versão 1
<b>6. Classificação do Documento</b>	D   Publico

**7. Registo da revisão:**

N.º da Versão	Elaborado	Aprovado	Motivo
	09/04/2021	09/04/2021	
1	CSG	Liderança	
	Marco Martinho	Emanuel Abreu	



## 8. Enquadramento estratégico para o negócio

As opções estratégicas de negócio da BRAVAPLAN passam por disponibilizar continuamente com qualidade e criatividade, serviços diferenciadores na área de arquitetura e engenharia, bem como Fiscalização e Coordenação de Obra, Medições e Orçamentos, Topografia, Peritagem Técnica de Edifícios e Avaliações Imobiliárias, de modo a fidelizar os existentes e angariar novos clientes, cada vez mais seletivos e exigentes, na qualidade, nos serviços, na segurança, na idoneidade e credibilidade da empresa.

Por forma a garantir a qualidade dos serviços prestados, a BRAVAPLAN compromete-se utilizar os melhores recursos humanos e tecnológicos, de forma a satisfazer os requisitos do cliente, legais e normativos, constituindo um modelo de referência e incluindo o comprometimento de melhorar continuamente a eficácia e eficiência do SGQ.

## 9. Motivação para a gestão da qualidade

O mercado onde a BRAVAPLAN está inserida rege-se por regulamentação nacional e internacional aplicável à sua atividade comercial, em matérias de gestão e em procedimentos de gestão da qualidade. Por este motivo a BRAVAPLAN está determinada em acompanhar sistematicamente a evolução desta envolvente legal e integrá-la nos seus sistemas de gestão, assim como cumprir e fazer cumprir requisitos e determinações contratuais de e para os seus clientes, diretos ou indiretos.

## 10. Objetivo estratégicos e da qualidade

A presente política tem como objetivo apresentar o compromisso da liderança em cumprir e fazer cumprir os requisitos do serviço de qualidade, nomeadamente:

### ***Manter a Qualidade do Atendimento prestado ao Cliente***

- o Qualidade no atendimento telefónico e presencial;
- o Rapidez no atendimento telefónico e na devolução das chamadas não atendidas;
- o Eficiência na assistência.

### ***Manter a avaliação da Satisfação do Cliente***

- o Inquérito Avaliação do Serviço
- o Obter uma média global de 4,0 valores

### ***Apresentar ao cliente***

- o Valor de Mercado competitivo;
- o Competência e transparência;
- o Serviço de qualidade;



- o Serviço eficiente e eficaz;
- o Soluções adequadas e inovadoras;
- o Superar a expectativa;

#### **Gerir e melhorar continuamente os Sistemas de Gestão Certificados**

- o Realizar pelo menos 1 Auditoria Interna para cada sistema;
- o Realizar reuniões de acompanhamento semestrais;
- o Tratar todas as ações corretivas e de melhoria necessárias ao bom desempenho do sistema;

#### **11. Âmbito de proteção para a gestão da qualidade**

O âmbito de proteção do sistema de gestão da qualidade é a prestação de serviços *serviços de arquitetura e engenharia, bem como Fiscalização e Coordenação de Obra, Medições e Orçamentos, Topografia, Peritagem Técnica de Edifícios e Avaliações Imobiliárias.*

#### **12. Compromissos e valores centrais**

Os compromissos que a BRAVAPLAN assume são:

- Qualidade, rapidez e eficácia no atendimento ao cliente;
- Garantia da satisfação do cliente;
- Confidencialidade e sigilo profissional, no que diz respeito a qualquer informação dos nossos clientes;
- Dedicar toda a nossa experiência e saber aos nossos clientes, de forma a apresentar soluções que consigam ir além das suas exigências e expectativas, independentemente do desafio colocado;
- Honestidade e respeito pelos compromissos assumidos;
- Agir sempre com respeito, honestidade, responsabilidade e clareza no cumprimento dos deveres profissionais, sendo estes os pilares que suportam uma relação credível, sólida e de confiança com os nossos clientes, colaboradores, fornecedores e diversas organizações com quem nos relacionamos;
- Procura constante de novas tecnologias e processos que atendam e superem às necessidades dos clientes e mercados;
- Investir no desenvolvimento e na formação contínua dos colaboradores, reforçando as suas competências, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e no Cliente.

#### **13. Linhas de Orientação para o futuro**

A BRAVAPLAN mantém os serviços prestados e reforça a aposta no seu mercado principal, mercado Regional, pretendendo ser uma referência no seu setor de atividade que exerce e no mercado onde se encontra inserida.



O objetivo de prestar serviços que, por um lado, respondam e superem às necessidades dos clientes, por outro lado promovam crescimento interno e externo enquanto empresa e conseqüentemente permitam atingir novos mercados e clientes, com o foco de aumentar os serviços prestados para o mercado de Portugal Continental.

Com a implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, pela norma ISO 9001, a BRAVAPLAN conseguiu a abertura necessária para angariar novos clientes com esta exigência e, por outro lado, garantir com os procedimentos e requisitos desta norma a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação interna e externa.

A expansão da BRAVAPLAN para o mercado de Portugal Continental, continua a ser um dos investimentos previstos a longo prazo, mantendo por isso a aposta na realização de participações em número reduzido, em alguns projetos para o referido mercado, assim como mantém uma análise de mercado realizada anualmente.

O Plano de atividades anual, apresenta objetivos e valores que orientam a sua atuação concreta, bem como um conjunto de ações que a BRAVAPLAN se propõe desenvolver no sentido de continuar a assegurar o bom funcionamento do mercado e contribuir para a satisfação e fidelização dos seus clientes.

#### **14. Pensamento baseado em risco**

Com o objetivo de assegurar prontidão e conformidade do seu sistema de Gestão da Qualidade, a BRAVAPLAN assume o compromisso de identificar, analisar, qualificar e tratar o risco decorrente de várias fontes de ameaças para os seus compromissos.

A política de gestão do risco da BRAVAPLAN define a metodologia adotada para tratamento dos riscos assim identificados, sendo baseada nas melhores práticas definidas em normas internacionais de referência, e constitui-se como uma ferramenta de gestão da empresa.

#### **15. Gestão de Incidentes e Gestão da Continuidade de Negócio**

Todos os eventos que coloquem em causa os requisitos assumidos pela BRAVAPLAN para com os seus clientes e fornecedores, serão tratados como possíveis incidentes de serviço e, como tal, inseridos no processo de gestão de incidentes da BRAVAPLAN.

O respetivo diagnóstico de causas, conseqüências, medidas de controlo e mitigação do risco decorrentes, serão tratadas segundo as melhores práticas, estando previsto a ativação de processos disciplinares e ações judiciais para matérias que enquadrem dolo ou violação de responsabilidades assumidas por terceiras partes.

#### **16. Políticas complementares**



Sempre que considerado relevante para a eficácia do sistema de gestão da qualidade, a BRAVAPLAN definirá políticas temáticas que descrevem as práticas executadas em diversas matérias no âmbito de proteção.

Estas políticas temáticas serão aprovadas pela Liderança do sistema de gestão da qualidade, por proposta do seu coordenador.

### **17. Integração com outros sistemas de gestão**

A BRAVAPLAN assegura que o sistema de gestão da qualidade será sempre o sistema de gestão que assegura a monitorização da qualidade de serviços, sejam quais forem os sistemas de gestão implementados e mantendo uma abordagem de sistema de gestão integrado.

### **18. Formação e sensibilização**

A sensibilização, treino e formação sistemática dos colaboradores da BRAVAPLAN em matérias da normativa ISO 9001:2015 e dos seus processos e procedimentos é uma forte aposta decorrente do compromisso da empresa para a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Estas iniciativas são incluídas num Plano de Formação anual que será auditado na eficácia da sua execução.

### **19. Divulgação e publicação**

A divulgação da formalização das decisões da Liderança do sistema de gestão da qualidade é assegurada através de um processo de comunicação.

A publicação interna de documentos relevantes para a operacionalização do sistema de gestão da qualidade é considerada essencial para que os colaboradores da empresa se sintam corresponsáveis, cumpram, façam cumprir as determinações do sistema de gestão da qualidade e sustentem ações de formação integradas no Plano de Formação anual.

A presença de entidades em subcontratação para prestação de serviços leva a que a BRAVAPLAN integre os respetivos colaboradores nas ações que forem consideradas pertinentes, havendo a acrescentar o compromisso em promover a divulgação de políticas e práticas junto destas entidades tendo por base acordos devidamente formalizados para esse efeito.

### **20. Compromisso para revisão e melhoria contínua**

A Liderança da BRAVAPLAN compromete-se a assegurar a revisão pela gestão do sistema de gestão da qualidade em intervalos planeados, ou sempre que alterações significativas ocorram na empresa, com o objetivo de



assegurar a sua adequação e eficácia, assegurando nesse ato a evidência do compromisso para a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

## **21. Funções e responsabilidade**

Ciente da importância de assegurar a implementação, operacionalidade, revisão e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, a gerência da BRAVAPLAN atribui a um dos seus elementos a função de Liderança deste sistema.

Com as respetivas atribuições e responsabilidades detalhadas no *Manual de Funções, autoridades e Responsabilidades* da BRAVAPLAN, a Liderança nomeia um colaborador como gestor da qualidade, que irá gerir o sistema de gestão da qualidade sob a coordenação do Coordenador de sistemas de gestão.

## **22. Garantia de Eficácia de operacionalização do Sistema**

A liderança assume o compromisso de garantir os recursos necessários para a operacionalização e melhoria do sistema com eficácia, nomeadamente:

- Garantir os recursos necessários para a manutenção do sistema de gestão da qualidade;
- Garantir que estes recursos são adequados para a sua operacionalização;
- Garantir o cumprimento dos requisitos da Norma;
- Garantir a monitorização e auditoria tendo em vista a gestão da eficácia dos processos do sistema.

