



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

NP EN ISO 9001:2015

Aprovação:



Data: 17-03-2022

1. ÍNDICE

Cap. 1 – Estrutura do manual

Cap. 2 – Introdução ao manual

Cap. 3 – Estrutura da empresa

Cap. 4 – Âmbito Sistema de Gestão

Cap. 5 – Anexos

2. REGISTO DE REVISÕES

REVISÃO		CAPÍTULOS REVISTOS
N.º	Data	Descrição da Revisão
07	10-07-2017	Adequação ao novo referencial normativo
08	08-02-2019	Atualização dos dados da empresa
09	02-03-2020	Atualização dos dados da empresa
10	02-09-2020	Atualização dos dados da empresa
11	30-09-2020	Alteração no campo da identificação da empresa (morada)
12	09-03-2021	Alteração do logotipo da empresa
13	17/03/2022	Alteração da morada da sede social

1. PROMULGAÇÃO

O manual agora editado refere os meios a adotar pela Neoconsul, no sentido de se dar cumprimento ao estabelecido na sua política e objetivos da qualidade, constituindo assim o principal documento do seu sistema de gestão da qualidade.

Compete à Área de Gestão da Qualidade, observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam no sistema de gestão da qualidade. Estas determinações devem ser as linhas orientadoras de todos os colaboradores da Neoconsul.

O Gestor da Qualidade é responsável perante a Administração, pela implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade expresso neste manual, assim como informar os restantes colaboradores e entidade certificadora do seu desempenho e necessidade de revisões ou atualizações.

O manual torna-se efetivo a partir da data desta promulgação.

O Manual está disponibilizado a todos os colaboradores da empresa.

O Administrador:



Lisboa, 17 de Março de 2022

2. INTRODUÇÃO

A Neoconsul procura melhorar continuamente a sua estrutura organizacional, os seus processos e métodos de monitorização, medição, análise e avaliação, com o objetivo de corresponder e antecipar-se às exigências de qualidade dos seus clientes e partes interessadas relevantes.

Pelas razões enunciadas e, atendendo que a qualidade, no tempo presente, é cada vez mais um argumento de imagem e venda, a Administração da Neoconsul tem implementado um sistema de gestão da qualidade, de acordo com a NP EN ISO 9001:2015. O presente manual foi definido e documentado por forma a clarificar o âmbito e o contexto da organização, tornado eficaz o controlo efetuado aos processos e serviços e concomitantemente garantindo elevados níveis da qualidade.

O manual deve ser interpretado como elemento orientador e descritivo da organização funcional, responsabilidades, autoridades, competências e procedimentos de modo a:

- Ser o documento suporte do sistema de gestão da qualidade;
- Ser um argumento de imagem e prestígio;
- Ser a referência para auditorias internas ao sistema de gestão da qualidade;
- Permitir informar, coordenar e motivar os colaboradores da empresa para ações conducentes à melhoria do desempenho e objetivos definidos pela organização.

3. DISTRIBUIÇÃO

O manual do sistema de gestão está disponível em permanência na rede informática da empresa.

4. ORGANIZAÇÃO

4.1. Aprovação do manual

O manual do sistema de gestão da qualidade é elaborado pela Administração sendo a sua implementação e divulgação da responsabilidade do Gestor da Qualidade.

4.2. Revisões do manual

O manual é revisto sempre que se justifique e quando se verificarem alterações nos processos do sistema de gestão.

5. ESTRUTURA DOCUMENTAL

O SGQ da Neoconsul é suportado por informação documentada, coerentes com a Política e Objetivos, cuja importância e nível de abrangência se encontra hierarquizado da seguinte forma:

1º Nível	Documento utilizado ao mais alto nível	Manual sistema de gestão da qualidade
2º Nível	Planeamento e controlo da qualidade	Documentos Impressos
3º Nível	Evidências	Registos

Primeiro nível:

- Encontra-se representado pelo manual do sistema de gestão, que apresenta a empresa e seu contexto, identifica o âmbito do SGQ e descreve os processos existentes, de acordo com os requisitos da NP EN ISO 9001:2015.

Segundo nível:

- Os documentos estabelecem metas e/ou linhas de orientação das atividades a realizar. Os processos são um tipo de informação documentada que têm como função assegurar o cumprimento de atividades de planeamento, realização e controlo.
- Os impressos visam auxiliar os colaboradores a executar e registar as suas atividades, de forma a evidenciar a eficácia do SGQ.

Terceiro nível:

- Os registos caracterizam a informação retida, que fornece evidência objetiva de atividades realizadas e de resultados obtidos.

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Identificação

Designação Social	Neoconsul – Estudos e Consultoria Imobiliária, S.A.
Morada	Instalações Neoconsul e Sede Social Rua Mélvyn Jones, 15 A/B, 2610-297 Amadora Contactos Tel. (+351) 218 437 500 E-mail: geral@neoconsul.com Site: www.neoconsul.com
Data de início de atividade	1989
Forma jurídica de Sociedade	Sociedade anónima
Capital social	€ 50.000,00
N.º de Identificação de pessoa coletiva	502 322 438
C.A.E.	68313
Objeto	Atividades de avaliação imobiliária
N.º recursos humanos permanentes (dados de Março de 2022)	9
Volume de negócios (ano 2021)	510 250,00
Administração	Fernando da Silva Neto

1.2. Organização e Contexto da Organização

Enquadramento

A Neoconsul é uma das mais antigas empresas de avaliação do País que ao longo da sua vida sempre pautou a sua atividade pelos mais exigentes padrões de qualidade e rigor.

Os seus colaboradores ainda antes da existência da empresa deram contributos significativos para a melhoria da atividade da avaliação imobiliária no País.

A atual dimensão da Neoconsul, conjuntamente com o incremento da sua atividade, quer em número de clientes, quer na diversificação de tarefas de avaliação imobiliária, levarão a recorrer a um número crescente de técnicos aos quais haverá que transmitir as exigências de excelência tradicionais na empresa. Por outro lado, a referida diversidade geográfica de atuação no País implica a obrigação de sistematizar e homogeneizar a forma de integração de novos técnicos nos procedimentos tradicionais na empresa, seja qual for o local de atuação.

O aumento exponencial de informação a considerar na elaboração das avaliações e a necessidade cada vez maior de filtragem de informação utilizada implica uma mais clara definição sobre as regras, quer de utilização da informação de acesso universal, quer as condições de acesso à informação, “privilegiada” da empresa ou de processos e técnicas desenvolvidas pela Neoconsul cuja utilização se deve manter reservada.

Paralelamente compete à empresa a formação contínua de todos os seus colaboradores e a manutenção do contínuo contributo para o aumento da qualidade das avaliações privilegiando, quer a sua tradicional relação com a Universidade, quer as suas relações com diferentes associações, quer ainda no estreitamento de relações com centros de recolhas de informação imobiliária (existentes ou a criar com a colaboração da Neoconsul).

Visão

Pretendemos ser uma empresa, com uma cobertura nacional, reconhecida pela sua excelência na atividade da avaliação imobiliária gerindo tecnologicamente toda a informação necessária e acrescentando valor intrínseco a cada serviço prestado.

Missão

Prestar serviços de avaliação imobiliária de excelência, com uma perspetiva alargada da atividade de avaliação, recolhendo e tratando informação fidedigna, nas diferentes vertentes relevantes e assegurando aos nossos Clientes uma prestação de serviços de qualidade e com total isenção.

Face à natureza do objeto principal da nossa prestação de serviços, garantir aos nossos clientes, para além da resposta aos pedidos que nos sejam formulados, uma visão aprofundada de quaisquer aspetos particulares dos imóveis objeto de avaliação.

Valores

- Rigor
- Qualidade
- Ética

Estratégia

Dando continuidade à experiência acumulada e à imagem de rigor, qualidade e idoneidade de que a empresa beneficia no mercado nacional, iremos apostar nos seguintes eixos:

- Desenvolver a atividade da empresa procurando a médio prazo garantir uma cobertura nacional.
- Contribuir para o desenvolvimento dos atuais colaboradores permanentes e temporários da empresa, nas suas facetas humanas, profissionais e sociais.

No aspeto essencialmente técnico procurar-se-á que, a par da necessária polivalência, elemento essencial na garantia de uma visão abrangente da atividade, que os técnicos – colaboradores permanentes e tarefeiros – disponham de formação de base diversificada, mas complementar e que a sua crescente integração na Neoconsult potencie o respetivo aprofundamento não só pelo exercício das suas atividades correntes, mas ainda pelo tipo de formação específica que lhe seja proporcionada.

Contexto da Organização

A Neoconsult foi criada em 1989 e é uma empresa de consultoria especializada e vocacionada na Prestações de Serviços de Avaliação Imobiliária, cujo universo da atividade exercida abrange todos os “Produtos Imobiliários”, e desta forma encontra-se devidamente registada na Comissão de Mercados de Valores Mobiliários (CMVM).

A Neoconsult é constituída por uma equipa multidisciplinar com vasta experiência em todas as áreas da avaliação e promoção imobiliária, para além dos técnicos que trabalham permanentemente na empresa.

A Neoconsult desenvolveu, em regime de continuidade, uma rede de colaboradores por todo o País, de forma a satisfazer os seus clientes em termos de cumprimento de prazos. Aos colaboradores é dada uma permanente e constante formação com o objetivo de manter o rigor técnico inerente a esta atividade.

Tem sido a experiência acumulada ao longo de três décadas de atividade em todas as áreas relacionadas com a atividade imobiliária, e em diferentes zonas geográficas do país, que permitiu à empresa a sua Crescente e Contínua Especialização na Atividade de Avaliação Imobiliária.

O nível de qualidade, que a empresa se orgulha de manter na atividade de Avaliação Imobiliária prestada há mais de tres décadas para alguns clientes, suporta-se ainda na ativa participação da Empresa no processo de Modernização, Formação e Inovação em todas as áreas ligadas ao imobiliário.

Desta forma a Neoconsul pretende sempre:

- Ter uma Visão Abrangente de todas as etapas do processo de Promoção Imobiliária desde a conceção à exploração durante toda a vida útil dos imóveis;
- Realizar constantemente uma Análise Coerente e Atual dos Produtos Imobiliários, mediante a integração de múltiplos aspetos envolventes que condicionam e orientam quer o aparecimento de novos produtos, quer as formas utilizadas na rentabilização, reabilitação, conservação e manutenção do património
- Prestar Serviços de Excelência na Área de Consultoria e Avaliação Imobiliária, com a realização de serviços altamente personalizados, promovendo aconselhamentos e fornecendo informações da mais elevada qualidade.
- Promover o Sucesso contínuo dos nossos Clientes no desenvolvimento das suas áreas de atividade.
- Participar ativamente no processo de modernização e inovação da atividade imobiliária.

Face a uma sociedade cada vez mais exigente e competitiva, a Neoconsul tem implementado o Sistema de gestão da qualidade, com o objetivo da melhoria contínua dos seus serviços, de forma a angariar e fidelizar os seus clientes e partes interessadas relevantes.

1.3. Recursos Humanos

A Administração define, em conformidade com a sua estrutura funcional, no que respeita aos aspetos relacionados com a Qualidade, os níveis de responsabilidade, autoridade e comunicação na descrição de cada função, nomeadamente.

Direção geral:

Formação e investigação

Gestão Técnica

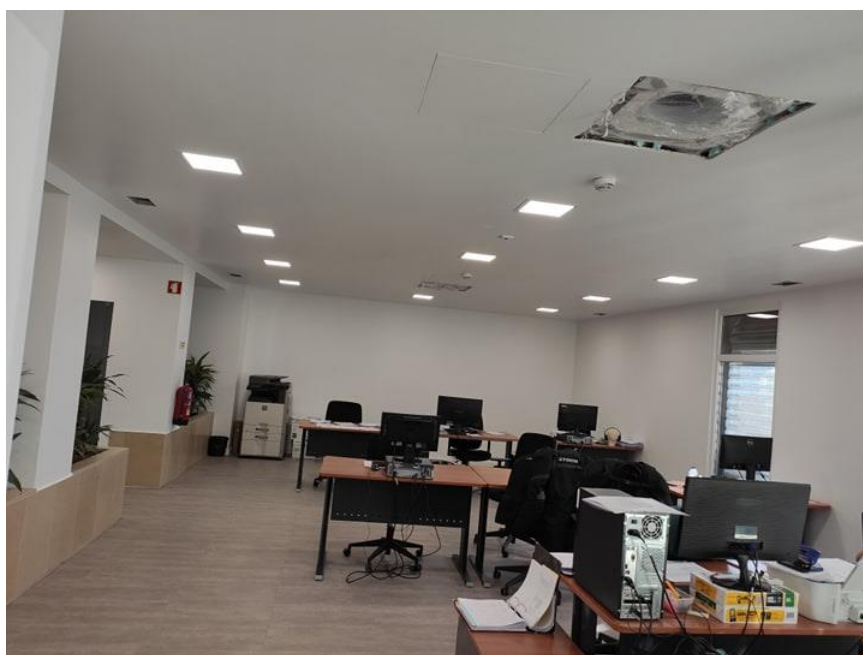
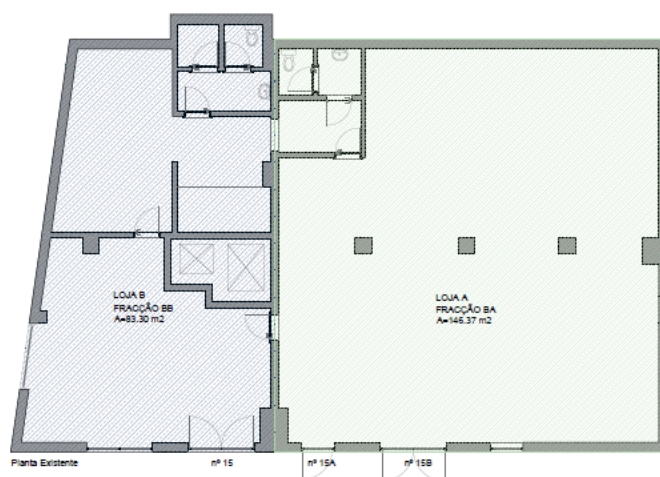
Gestão Administrativa e Financeira

Gestão da Qualidade

1.4. Instalações

A sede e escritórios da Neoconsul encontram-se em instalações próprias. As instalações apresentam-se divididas da seguinte forma esquematizado no desenho abaixo.

A Neoconsul dispõe de instalações acessórias contíguas às instalações principais que servem de apoio e potencial área de expansão.



1. INTRODUÇÃO

A Neoconsul apresenta um Sistema de Gestão (SG) baseado em processos e subprocessos.

Estes processos constituem as atividades realizadas nesta empresa que, combinadas e interligadas, vão ao encontro das necessidades e expectativas da própria organização, dos clientes, colaboradores e partes interessadas relevantes.

O Sistema de Gestão da Qualidade da Neoconsul não aplica alguns requisitos da norma NP EN ISO 9001, porque estes não influenciam a capacidade de obter a conformidade dos serviços que fornece nem a natureza dos riscos e oportunidades aplicáveis. Tais requisitos denominam-se “não aplicáveis”.

2. OBJETIVO

É objetivo deste ponto do manual:

- Definir o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Identificar os processos existentes.
- Determinar a sequência e interação destes processos.

Nota: O planeamento e descrição da interação entre os processos são efetuados de acordo com os processos do sistema de gestão.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1. Âmbito do Sistema de Gestão

O presente SGQ aplica-se às atividades realizadas na Neoconsul, como empresa de Avaliação Imobiliária.

Nota: Ao determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade, teve-se em consideração as questões internas e externas relevantes ao propósito da Neoconsul, sua orientação estratégica bem como os requisitos das partes interessadas relevantes e seus requisitos.

3.2. Identificação dos processos

As atividades da empresa correspondem aos processos deste SGQ, nomeadamente:

- Processo Gestão (**P01**);
 - 01. Contexto da Neoconsul;
 - 02. Liderança e planeamento;
 - 03. Comunicação e conhecimento organizacional;
 - 04. Controlo documental.

- Processo de Gestão de recursos (**P02**);
 - 01. Recursos Humanos;
 - 02. Infraestruturas e Recursos de monitorização e medição

- Processo Gestão Operacional (**P03**);
 - 01. Gestão dos clientes;
 - 02. Planeamento dos pedidos;
 - 03. Execução dos pedidos;
 - 04. Controlo dos pedidos;

- Processo Gestão do desempenho e melhoria (**P04**);
 - 01. Monitorização, análise e avaliação do desempenho do SG
 - 02. Satisfação do cliente;
 - 03. Auditoria interna;
 - 04. Revisão pela gestão;
 - 05. Melhoria.

3.3. Descrição dos processos

O **processo de Gestão (P01)** representa o conjunto de atividades relacionadas com:

- Metodologias praticadas para determinar as questões internas e externas e partes interessadas relevantes ao propósito da organização,
- Atividades de liderança, compromisso, comunicação, planeamento, determinação de riscos e oportunidades e definição de objetivos para dar cumprimento às políticas da Neoconsul e aos requisitos aplicáveis.

Descreve como estas atividades são planeadas, documentadas e divulgadas dentro da organização, por forma a atingir os níveis de desempenho organizacional e melhoria pretendidos.

Após planeamento do sistema de gestão e definidos os objetivos são verificados os recursos que os devem suportar. É desencadeado o processo de gestão de recursos.

O **processo de gestão de recursos (P02)** representa as atividades relacionadas com a disponibilização de meios e com a capacidade (pessoas, infraestruturas e recursos de monitorização e medição, ambiente para operacionalização dos processos), necessária para demonstrar a realização do serviço que satisfaçam os requisitos dos clientes, regulamentares, outros requisitos que a organização subscreva e os do próprio Sistema de Gestão. Nota: Este processo caracteriza-se como o alicerce para a concretização dos restantes processos da Neoconsul.

O **processo Gestão Operacional (P03)** engloba todos os assuntos relacionados com as avaliações imobiliária, desde o pedido do cliente, emissão da proposta, levantamento da informação, avaliação propriamente dita, emissão do relatório e sua entrega ao cliente.

Após prestação do serviço, surge o **processo de Gestão do desempenho e melhoria (P04)** que representa as atividades de monitorização e medição para verificar a adequação e eficácia dos processos do sistema de gestão da qualidade. Este processo inclui as metodologias para identificação de oportunidades de melhoria a introduzir ao nível da empresa e serviço, oriundas das atividades realizadas, clientes, auditorias e revisão pela gestão.

A medição, análise e melhoria efetuada vai dar azo a que sejam planeadas / replaneadas atividades, completando-se o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

3.4. Sequência e interação dos processos

A sequência, interação dos processos atrás descritos, encontra-se representada na figura 1.

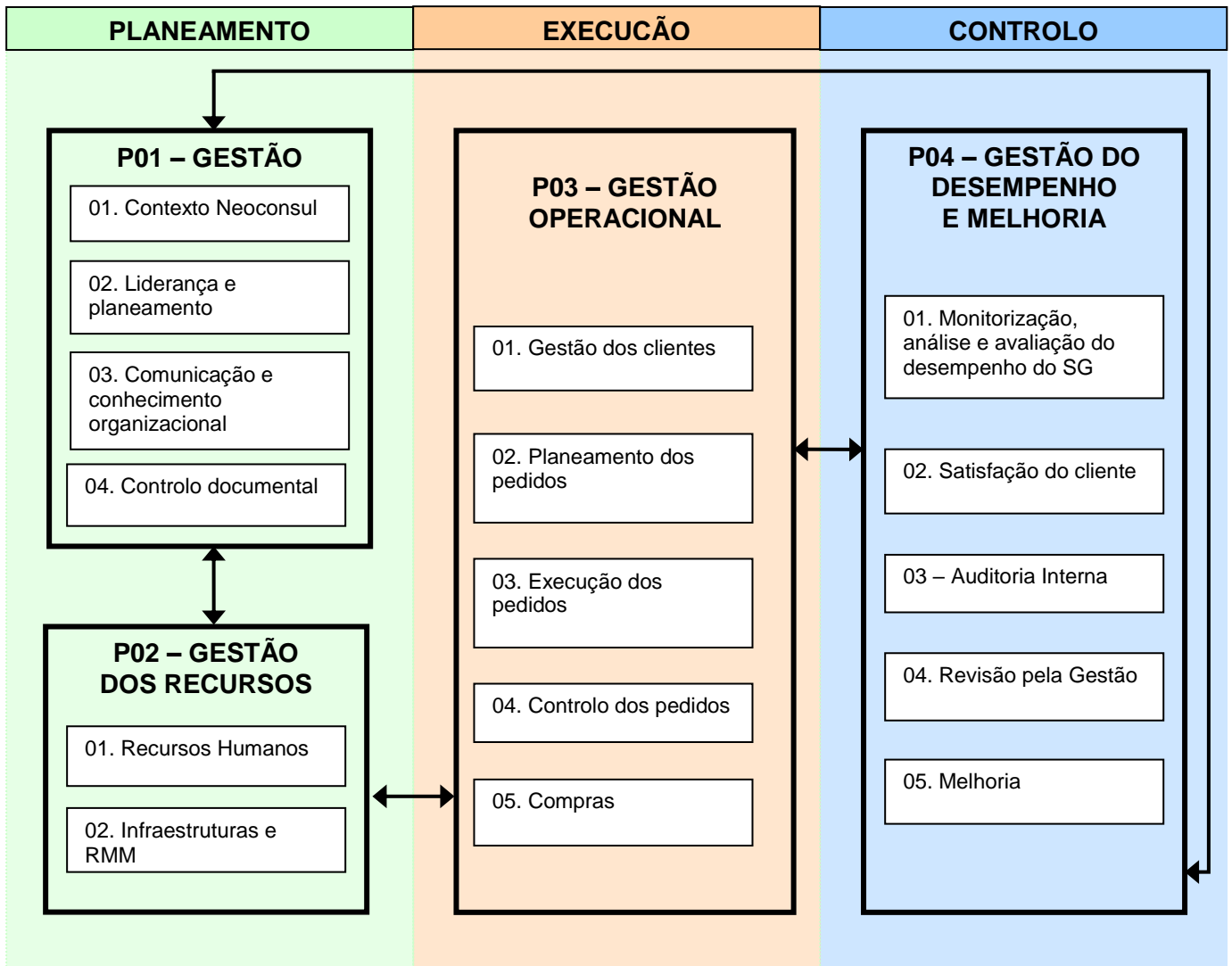


Fig. 1: Sequência e interação dos processos do SG

3.5. Normas obrigatórias na Neoconsul

Todos os relatórios tem de ter a intervenção de dois técnicos, tendo que ficar registado obrigatoriamente na Base de Dados quais os técnicos que intervêm (situação normal em todas as avaliações efetuadas por peritos exteriores à empresa).

Nas avaliações de maior dimensão será, em princípio, o Eng.º Fernando Neto o 2.º técnico com intervenção nas mesmas.

Nas avaliações correntes efetuadas internamente qualquer técnico sénior da empresa poderá ser o segundo técnico interveniente na avaliação.

O não cumprimento deste requisito pode colocar a empresa numa situação de incumprimento grave uma vez que esta regra é simultaneamente imposta à empresa, pela ASAVAL e pela Norma da Qualidade que nos certifica, ISO 9001:2015, em consequência a empresa reserva-se o direito de atuar contra quem efetuar a prevaricação, mediante processo disciplinar ou qualquer procedimento proporcional ao desrespeito por uma norma básica e obrigatória.

3.6. Requisitos da norma não aplicáveis ao Sistema de Gestão

A Neoconsul não aplica, em geral, no seu Sistema de Gestão:

A cláusula “8.3. Design e desenvolvimento de produtos e serviços” porque procede à execução do serviço de acordo com os requisitos do cliente

1. Organograma

Ver DC_01 - Organograma

2. Política da qualidade

Ver DC_03 - Política de Gestão

3. Objetivos da qualidade

Ver DC_02 - Objetivos e Acompanhamento

4. Listagem da documentação

Ver registo do R_01 - Controlo dos Documentos (preenchida)

5. Processos do SGQ

Ver do DC_05 ao DC_08 - Processos do SGQ