

**Ministério das Cidades Secretaria Nacional de
Habitação**

**Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do
Habitat -PBQP-H**

ANEXO II

**Sistema de Avaliação da Conformidade de
Empresas de Serviços e Obras da Construção
Civil (SiAC)**

**Referencial Normativo para Empresas da
Especialidade Técnica Gerenciamento de
Empreendimentos - Nível “D”**

Brasília, 23 março de 2010

Logo PBQP-H

Logo Ministério das Cidades

Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil (SiAC)

Referencial Normativo para Empresas da Especialidade Técnica Gerenciamento de Empreendimentos - Nível “D”

1 Objetivo

1.1. Introdução

Este Referencial Normativo do Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços de Gerenciamento (SiAC) do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat -PBQP-H estabelece os requisitos do nível D aplicáveis às empresas da especialidade técnica Gerenciamento de Empreendimento. Ele deve ser utilizado conjuntamente com o Regimento Geral do SiAC e Regimento Específico da Especialidade Técnica Gerenciamento de Empreendimentos.

Outros três Referenciais Normativos estabelecem, complementarmente, os requisitos para os níveis “C”, “B” e “A”.

Este Referencial é aplicável a toda empresa de gerenciamento que pretenda melhorar sua eficiência técnica e econômica e eficácia por meio da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, independentemente da natureza do gerenciamento que realiza (edificação, infra estrutura urbana, sistema viário, etc.).

1.2. Abordagem de processo.

A presente versão do SiAC -Gerenciamento adota a abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa gerenciadora. Esta visa, antes de tudo, aumentar a satisfação dos clientes no que diz respeito ao atendimento de suas exigências. Um dos pontos marcantes da abordagem de processo é o da implementação do ciclo de Deming ou da metodologia conhecida como PDCA (do inglês *Plan, Do, Check e Act*):

1. Planejar: prever as atividades (processos) necessárias para o atendimento das necessidades dos clientes, e que “transformam” elementos “de entrada” em “elementos de saída”.
2. Executar: executar as atividades (processos) planejadas.
3. Controlar: medir e controlar os processos e seus resultados quanto ao

atendimento às exigências feitas pelos clientes e analisar os resultados.

4. Agir: levar adiante as ações que permitam uma melhoria permanente do desempenho dos processos.

Para que uma empresa atuando em gerenciamento trabalhe de maneira eficaz, ela deve desempenhar diferentes atividades. A abordagem de processo procura assim identificar, organizar e gerenciar tais atividades, levando em conta suas condições iniciais e os recursos necessários para levá-las adiante (tudo aquilo que é necessário para realizar a atividade), os elementos que dela resultam (tudo o que é “produzido” pela atividade) e as interações entre atividades. Tal abordagem leva em conta o fato de que o resultado de um processo é quase sempre a “entrada” do processo subsequente; as interações ocorrem nas interfaces entre dois processos.

1.3. Generalidades

O SiAC -Gerenciamento possui caráter evolutivo, estabelecendo níveis de referenciais normativos progressivos, segundo os quais os sistemas de gestão da qualidade das empresas de gerenciamento são avaliados e classificados. Cabe aos contratantes, públicos e privados, individualmente, ou preferencialmente por meio de Acordos Setoriais firmados entre contratantes e entidades representativas de contratados, estabelecerem prazos para começarem a vigorar as exigências de cada nível. Ele baseia-se nos princípios que constam do Regimento Geral do Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil (SiAC).

Os Certificados de Conformidade emitidos com base nos Referenciais Normativos Nível “C”, “B” e “A” do SiAC só têm validade se emitidos por Organismos designados por parte da autoridade regulamentadora. Portanto, as empresas de gerenciamento que desejam se certificar, conforme estes Referenciais Normativos devem consultar junto à Secretaria Executiva Nacional (S.E.N.) do SiAC ou na página Internet do PBQP-H (<http://www.cidades.gov.br/pbqp-h>) a lista de Organismos designados por parte da autoridade regulamentadora.

Para o Referencial Normativo Nível “D”, a empresa deve declarar a conformidade de seu Sistema de Gestão da Qualidade obedecendo ao previsto no Regimento Geral do Sistema de Avaliação de Conformidade de Empresas de Serviços e Obras (SiAC) e no Regimento Específico da Especialidade Técnica Gerenciamento de Empreendimento. Estes e outros aspectos regimentais estão previstos nestes documentos.

Para o nível D, é necessário estabelecer um Manual da Qualidade que contemple os requisitos definidos no quadro abaixo.

1.4. Requisitos aplicáveis do Sistema de Gestão

No Quadro a seguir são apresentados os requisitos do Sistema de Gestão aplicáveis para este Referencial Normativo.

Quadro Requisitos do Sistema de Gestão

SiAC Gerenciamento de Empreendimentos	Nível
---------------------------------------	-------

SEÇÃO	REQUISITO		D
4 Sistema de Gestão da Qualidade	4.1 Requisitos gerais		X
	4.2. Requisitos de documentação	4.2.1. Generalidades	X
		4.2.2. Manual da Qualidade	X
		4.2.3. Controle de documentos	X
		4.2.4. Controle de registros	X
5 Responsabilidade de da direção da empresa	5.1. Comprometimento da direção da empresa		X
	5.2. Foco no cliente		X
	5.3. Política da qualidade		X
	5.4. Planejamento	5.4.1. Objetivos da qualidade	C
		5.4.2. Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade	C
	5.5. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	5.5.1. Responsabilidade e autoridade	X
		5.5.2. Representante da direção da empresa	X
		5.5.3. Comunicação interna	A
	5.6. Análise crítica pela direção	5.6.1. Generalidades	C
		5.6.2. Entradas para a análise crítica	C
5.6.3. Saídas da análise crítica		C	
6 Gestão de recursos	6.1. Provisão de recursos		X
	6.2. Recursos humanos	6.2.1. Designação de pessoal	X
		6.2.2. Treinamento, conscientização e competência	C
	6.3. Infra-estrutura		B
6.4. Ambiente de trabalho		A	
7 Execução de gerenciamento	7.1. Planejamento do gerenciamento	7.1.1. Plano da qualidade do gerenciamento	C
	7.2. Processos relacionados ao cliente	7.2.1. Identificação e análise de requisitos para o gerenciamento	C
SiAC Gerenciamento de Empreendimentos			Nível
SEÇÃO	REQUISITO		D
	7.2. Processos relacionados ao cliente	7.2.2. Comunicação com o cliente	B
	7.3. Projeto do modelo de gerenciamento	7.3.1. Planejamento da elaboração do projeto	C
		7.3.2. Entradas de projeto	C
		7.3.3. Saídas de projeto	C
		7.3.4. Análise crítica de projeto	B
		7.3.5. Verificação de projeto	C

7 Execução de gerenciamento		7.3.6. Validação de projeto	A	
		7.3.7. Controle de alterações de projeto	C	
	7.4. Aquisição	7.4.1. Processo de Subcontratação	C	
		7.4.2. Informações para Subcontratação	C	
		7.4.3. Verificação do serviço contratado	C	
	7.5. Processo de gerenciamento	7.5.1. Controle dos serviços de gerenciamento	C	
		7.5.2. Validação de processos	A	
		7.5.3. Identificação e rastreabilidade	C	
		7.5.4. Propriedade do cliente	A	
		7.5.5. Preservação de produto	C	
	7.6. Controle de dispositivos de medição e monitoramento		B	
	8 Medição, análise e melhoria	8.1. Generalidades		
		8.2. Medição e monitoramento	8.2.1. Avaliação dos resultados pelo cliente	B
8.2.2. Auditoria interna			B	
8.2.3. Avaliação e melhoria processos			A	
8.2.4. Avaliação de resultados e do atendimento as metas			C	
8.3. Controle de gerenciamento não conformes			C	
8.4. Análise de dados			C	
8.5. Melhoria		8.5.1. Melhoria contínua	C	
		8.5.2. Ação corretiva	C	
		8.5.3. Ação preventiva	A	

Nota: A letra X da coluna nível indica os requisitos exigíveis neste Referencial Normativo. As letras “A”, “B” e “C” se referem aos demais Referenciais Normativos nos quais os requisitos começam a ser aplicados.

1.5. Escopo de aplicação

Todos os requisitos deste referencial são válidos e aplicáveis para as empresas de gerenciamento, sem levar em consideração o seu tipo e tamanho.

Quando algum requisito deste referencial não puder ser aplicado devido à natureza de uma empresa de gerenciamento e seus produtos e serviços, isso pode ser considerado para exclusão.

Quando são efetuadas exclusões, reivindicações de conformidade com este referencial não são aceitáveis a não ser que as exclusões fiquem limitadas aos requisitos contidos na Seção 7 – Execução do contrato de Gerenciamento e que tais exclusões não afetem a capacidade ou responsabilidade da empresa de gerenciamento para fornecer produtos que atendam aos requisitos

dos clientes e requisitos regulamentares aplicáveis.

2 Referência normativa

Como já dito, a aplicação do presente referencial normativo não impede a empresa de gerenciamento de implementar e de se certificar pelo referencial da norma NBR ISO 9001:2008, e nem tampouco a exime de respeitar toda a legislação a ela aplicável.

3 Termos e definições

Aplicam-se os termos e definições do Regimento Geral do SiAC e da NBR ISO 9000:2008 e da NBR ISO10006:2000

4 Sistema de Gestão da Qualidade

4.1. Requisitos gerais

Para implementar o Sistema de Gestão da Qualidade, a empresa de gerenciamento deve atender em seu planejamento de implantação do SGQ os requisitos abaixo descritos.

A empresa de gerenciamento deve:

- a) realizar um diagnóstico da situação da empresa, em relação aos presentes requisitos, no início do desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b) estabelecer as naturezas dos serviços que realiza sejam eles resultado da sua experiência em contrato de gerenciamentos anteriores, ou naturezas de serviços ainda pretendidas, identificando-as e documentando-as de forma permanentemente atualizada e disponível para consulta interna e externa à empresa;
- c) identificar e gerenciar os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e sua aplicação por toda a empresa de gerenciamento (ver 1.2);
- d) determinar a seqüência e interação destes processos;
- e) estabelecer um planejamento para desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, estabelecendo responsáveis e prazos para atendimento de cada requisito e obtenção da certificação conforme os demais Referencias Normativos;
- f) determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- g) assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e monitoramento desses processos;
- h) monitorar, medir e analisar esses processos;
- i) implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

A empresa de gerenciamento deve gerenciar esses processos de acordo com os requisitos deste referencial.

Quando a empresa de gerenciamento optar por terceirizar algum processo que afete a conformidade do produto em relação aos requisitos, ela deve assegurar o controle desse processo. O controle de tais processos deve ser identificado no Sistema de Gestão da Qualidade.

4.2. Requisitos de documentação

4.2.1. Generalidades

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade deve ser constituída de modo evolutivo, de acordo com os níveis de certificação obtidos, devendo incluir:

- a) declarações documentadas da política da qualidade e dos objetivos da qualidade;
- b) manual da qualidade; (ver 4.2.2)
- c) documentos necessários à empresa de gerenciamento para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos; e
- d) registros da qualidade requeridos por este referencial.

Nota 1: Em todos os requisitos, sempre que constar que a empresa de gerenciamento deve "estabelecer procedimento documentado", significa que ela deve: "elaborar, documentar, implementar e manter" estes procedimentos.

Nota 2: A abrangência da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade de uma empresa de gerenciamento pode diferir de uma outra devido:

- a) ao tamanho e o tipo de atividades
- b) à complexidade dos processos e suas interações
- c) à competência do pessoal.

Nota 3: A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade pode estar em qualquer forma ou tipo de meio de comunicação.

4.2.2. Manual da Qualidade

A empresa de gerenciamento deve elaborar, documentar, implementar e manter um Manual da Qualidade que inclua:

- a) áreas de atuação abrangidas pelo seu sistema de gestão da qualidade;
- b) detalhes e justificativas para quaisquer exclusões de requisitos deste referencial (ver 1.5);

c) fazer referencia a elaboração dos procedimentos documentados

4.2.3. Controle de documentos

Os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade devem ser controlados. Registros são um tipo especial de documento e devem ser controlados de acordo com os requisitos apresentados em 4.2.4.

4.2.4. Controle de Registros

Registros da qualidade devem ser instituídos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade.

5 Responsabilidade da direção da empresa

5.1. Comprometimento da direção da empresa

A direção da empresa de gerenciamento deve fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

- a) a comunicação aos profissionais da empresa e àqueles de empresas subcontratadas da importância de atender aos requisitos do cliente, assim como aos regulamentares e estatutários;
- b) o estabelecimento da política da qualidade;
- c) a garantia da disponibilidade de recursos necessários.

5.2. Foco no cliente

A direção da empresa de gerenciamento deve assegurar que os requisitos do cliente são determinados com o propósito de aumentar a satisfação do cliente (ver 7.2.1 e 8.2.1).

5.3. Política da qualidade

A direção da empresa deve assegurar que a política da qualidade:

- a) é apropriada ao propósito da empresa;
- b) inclui um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- c) proporciona uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade;
- d) é comunicada nos níveis apropriados da empresa e nos das empresas para as quais terceiriza serviços com responsabilidades definidas no sistema de

gestão da qualidade da empresa, segundo um plano de sensibilização previamente definido;

e) é entendida, no grau de entendimento apropriado, pelos profissionais da empresa e pelos das empresas para as quais terceiriza serviços com responsabilidade no sistema de gestão da qualidade da empresa, conforme o seu Nível evolutivo;

5.4. Planejamento

5.4.1. Objetivos da qualidade

Nível C

5.4.2. Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade

Nível C

5.5. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação.

5.5.1. Responsabilidade e autoridade

A direção da empresa de gerenciamento deve assegurar que as responsabilidades e autoridades são definidas ao longo da documentação do Sistema e comunicadas na empresa de gerenciamento.

5.5.2. Representante da direção da empresa

A direção da empresa de gerenciamento deve indicar um membro da sua estrutura que, independente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para:

- a) assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar à direção o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- c) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente (contratante) em toda a empresa e nas empresas para as quais terceiriza serviços.

5.5.3. Comunicação interna

Nível A

5.6. Análise crítica pela direção

5.6.1. Generalidades

Nível C

5.6.2. Entradas para a análise crítica

Nível C

5.6.3. Saídas da análise crítica

Nível C

6. Gestão de recursos

6.1. Provisão de recursos

A empresa de gerenciamento deve determinar e prover recursos necessários para:

a) implementar e manter seu Sistema de Gestão da Qualidade;

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Designação de pessoal

O pessoal que executa atividades que afetam a qualidade do produto deve ser competente com base em escolaridade, qualificação profissional, treinamento, habilidade e experiência apropriados.

6.2.2. Competência, conscientização e treinamento.

Nível C

6.3. Infra-estrutura

Nível B

6.4. Ambiente de trabalho

Nível A

7. Execução do contrato de Gerenciamento

7.1. Planejamento do contrato de gerenciamento

7.1.1. Plano da Qualidade do contrato de gerenciamento

Nível C

7.2. Processos relacionados ao cliente

7.2.1. Identificação e análise de requisitos para o gerenciamento

Nível C

7.2.2. Comunicação com o cliente

Nível B

7.3. Projeto do modelo de gerenciamento

7.3.1 Planejamento da elaboração do projeto

Nível C

7.3.2 Entradas de projeto

Nível C

7.3.3 Saídas de projeto

Nível C

7.3.4 Análise crítica de projeto

Nível B

7.3.5 Verificação de projeto

Nível C

7.3.6 Validação de projeto

Nível A

7.3.7 Controle de alterações de projeto

Nível C

7.4. Aquisição

7.4.1. Processo de subcontratação

Nível C

7.4.2. Informações para subcontratação

Nível C

7.4.3. Verificação do produto contratado

Nível C

7.5. Processo de gerenciamento

7.5.1. Controle dos serviços de gerenciamento

Nível C

7.5.2. Validação de processos

Nível A

7.5.3. Identificação e rastreabilidade

Nível C

7.5.4. Propriedade do cliente

Nível A

7.5.5. Preservação de produto

Nível C

7.6. Controle de dispositivos de medição e monitoramento

Nível B

8 Medição, análise e melhoria

8.1. Generalidades

Nível C

8.2. Medição e monitoramento

8.2.1. Avaliação dos resultados pelo cliente

Nível B

8.2.2. Auditoria interna

Nível B

8.2.3. Avaliação e melhoria dos processos

Nível A

8.2.4. Avaliação e resultados e do atendimento as metas

Nível C

8.3. Controle de gerenciamento não-conformes

Nível C

8.4. Análise de dados

Nível C

8.5. Melhoria

8.5.1. Melhoria contínua

Nível C

8.5.2. Ação corretiva

Nível C

8.5.3. Ação Preventiva

Nível A