



CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

Conformity Certificate

Nº 23.032/14

A ABNT concede o Certificado de Conformidade de Sistema de Gestão da Qualidade a empresa:

ABNT grants the Conformity Certificate of the Quality Management System to the company:

Indusbank Engenharia Ltda

CNPJ: 71.769.541/0001-27

Implementado para a(s) atividade(s) de:

Implemented for the following activity(ies):

Prestação de serviços em edificações

Exercida(s) na unidade localizada em:

Exerted in the unit located in:

**Rua Tiugibe Inoue, 153- Cidade dos Bandeirantes
CEP: 0559-060 - São Paulo/SP**

Atendendo aos requisitos da Norma:

Meeting the requirements of the Standard:

ABNT NBR ISO 9001:2008

Primeira concessão: 14/02/2014

First concession:

Período de validade:

Validity period:

14/02/2014 a 14/02/2017

Rio de Janeiro, 10 de março de 2014



Guy Advocat

Gerente de Certificação de Sistemas
Systems Certification Manager

Este certificado é suportado por contrato de atendimento à Norma e procedimentos da ABNT e é válido somente em original e com o timbre da ABNT em alto-relevo seco, assinado pelo Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: www.abnt.org.br. (CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300 / Fax: (21) 3974-2315).

This certificate is sustained by a contract of compliance with ABNT Standard and procedures and will be valid only its original form and with the ABNT stamp in dry high-relief, duly signed by the Systems Certification Manager. Its validity may be confirmed at the following electronic address: www.abnt.org.br. (CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300 / Fax: (21) 3974-2315).

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar **Rio de Janeiro** RJ - Brasil

Rua Minas Gerais, 190 - Higienópolis **São Paulo** SP - Brasil

Rev.: 04



CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

Conformity Certificate

Nº 428.001/16

A ABNT concede a Licença para uso da Marca ABNT de Qualidade Ambiental – Rótulo Ecológico ABNT – para a Empresa:

ABNT grants the License for using the ABNT Environmental Mark – ABNT Ecolabel – to the company:

Indusbank Engenharia Ltda

CNPJ: 71.769.541/0001-27

Para o(s) produto(s):

To the following product(s):

Prestação de serviços de obras em edificações

Produzido(s) na unidade localizada em:

Produced in the unit located at:

**Rua Tiugibe Inoue, 153 - Cidade dos Bandeirantes
05596-060 - São Paulo - SP**

Atendendo aos requisitos do Documento:

Meeting the requirements of the Document:

PE-346.01

Desenvolvidos em conformidade com as Normas:

Developed according to the Standards:

**ABNT NBR ISO 14024:2004
ABNT NBR ISO 14020:2002**

Sistema de Certificação: Sistema 5

Certification System: System 5

Primeira concessão: 19/09/2016

First concession:

Período de validade:

Validity period:

19/09/2016 a 19/09/2019

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2016

Guy Ladvoat

Gerente de Certificação de Sistemas
Systems Certification Manager

Este certificado está sujeito ao contínuo atendimento ao Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental bem como aos requisitos das Normas acima, sendo válido somente em original e com o timbre da ABNT em alto-relevo seco, assinado pelo Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: www.abnt.org.br. CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300 / Fax: (21) 3974-2315

This certificate is subject to the continuous fulfillment of the requirements of the General Procedure for Conformity Assessment and to the Specific Procedure of the ABNT Conformity Mark, as well as to the Standard referred above and will be valid only in its original form, with the ABNT stamp in dry high-relief, duly signed by the Systems Certification Manager. Its validity may be confirmed at the following electronic address: www.abnt.org.br. CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300 / Fax: (21) 3974-2315

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treze de Maio, 13 - 28º Andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20031-901

Av. Paulista, 726 - 10º Andar - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01310-910



Política de Qualidade

Prestar serviços com segurança, ética e qualidade, superando as expectativas dos clientes, através da melhoria contínua em expectativas dos clientes, através da melhoria contínua em todas as fases do processo.

Missão

Compromisso de fazer certo desde a primeira vez.

Visão

Inovar na construção do futuro, se tornando uma referência em nosso ramo de atividade.

Valores

Ética, valorização Humana, Superação dos Resultados, Melhoria Contínua, Inovação e Sustentabilidade.

Política Ambiental

"A INDUSBANK Engenharia e Comercio Ltda., está continuamente comprometida em preservar o meio ambiente e manter um local de trabalho seguro e saudável e respeitando as questões legais. Promover a conscientização ambiental e o envolvimento de nossos colaboradores, parceiros e clientes bem como, a comunicação e informação com as partes interessadas, a fim de obter uma ação ambiental satisfatória .

Promover a conscientização contínua dos colaboradores nas atividades e práticas relacionadas ao meio ambiente, à segurança e à saúde."

ÍNDICE

	PÁGINA
REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	01/11
ÍNDICE.....	02/11
POLÍTICA DA QUALIDADE.....	03/12
1 – MANUAL DA QUALIDADE.....	03/12
1.2 – OBJETIVO.....	04/12
1.3 – DESCRIÇÃO DA EMPRESA.....	04/12
1.4 – GESTÃO DO MANUAL.....	05/12
1.5 – DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL.....	05/12
1.6 – INFORMAÇÕES RELEVANTES.....	05/12
1.7 – ORGANOGRAMA.....	05/12
2 – OBJETIVOS DA QUALIDADE.....	06/12
2.1 – MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE.....	06/12
2.2 – REPRESENTANTE DA DIREÇÃO.....	06/12
2.3 – COMUNICAÇÃO INTERNA.....	06/12
2.4 – GESTÃO DE RECURSOS.....	07/12
2.5 – RECURSOS HUMANOS.....	07/12
2.6 – INTERAÇÃO DE PROCESSOS.....	07/12
3 – MELHORIA CONTÍNUA.....	08/12
3.1 – INFRA - ESTRUTURA.....	08/12
3.2 – EXCLUSÕES.....	08/12
3.3 – AMBIENTE DE TRABALHO.....	08/12
3.4 – COMITÊ DA QUALIDADE.....	08/12
3.5 – PLANEJAMENTO DO SGQ.....	08/12
3.6 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	09/12
3.7 – PROCEDIMENTOS DOCUMENTADOS.....	10/12
3.8 – FLUXOGRAMA.....	11/12
3.9 – FLUXOGRAMA.....	12/12

POLÍTICA DA QUALIDADE

Prestar serviços com segurança, ética e qualidade, superando as expectativas dos clientes, através da melhoria contínua em todas as fases do processo

MISSÃO

Compromisso de fazer certo desde a primeira vez

VISÃO

Inovar na construção do futuro, se tornando uma referência em nosso ramo de atividade.

VALORES

"Ética, Valorização Humana, Superação dos Resultados, Melhoria Contínua, Inovação e Sustentabilidade."

POLÍTICA AMBIENTAL

"A INDUSBANK Engenharia Ltda., está continuamente comprometida em preservar o meio ambiente e manter um local de trabalho seguro e saudável e respeitando as questões legais. Promover a conscientização ambiental e o envolvimento de nossos colaboradores, parceiros e clientes bem como, a comunicação e informação com as partes interessadas, a fim de obter uma ação ambiental satisfatória.

Promover a conscientização contínua dos colaboradores nas atividades e práticas relacionadas ao meio ambiente, à segurança e à saúde."

ESCOPO

Prestação de serviços em edificações

1-MANUAL DA QUALIDADE

Este Manual aplica-se a todas as áreas da INDUSBANK envolvidas com atividades que influenciam na gestão da qualidade da prestação de serviços, e também aos Clientes e Fornecedores de acordo com as necessidades específicas.

Nossos clientes são os juizes finais da qualidade, portanto devemos afirmar e exceder suas expectativas, avaliando sempre seu grau de satisfação. Reconhecer e cumprir nossas obrigações para com a sociedade em geral, conduzindo nossas atividades dentro dos mais altos padrões de ética e moral, gerando a melhoria contínua em todas as fases do processo.

O Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da INDUSBANK, integrando sua cultura organizacional, instalações, recursos materiais e humanos.

A revisão é elaborada, verificada e aprovada de modo idêntico à emissão anterior.

1.2-OBJETIVO

Este Manual da Qualidade apresenta uma descrição do Sistema de Gestão da Qualidade da INDUSBANK, refletindo os padrões normativos da NBR ISO 9001:2008, apresentando a descrição organizacional, que contribui para evidenciar a conformidade dos produtos, bem como prover melhorias de controle das práticas e facilitar as atividades de Gestão da Qualidade, sendo proibida a reprodução total ou parcial sem autorização.

1.3-DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A INDUSBANK iniciou suas atividades em 1993 na cidade São Paulo, objetivando atuar no setor da Construção Civil, principalmente.

Ao longo de seus 22 anos conseguiu estabelecer sua posição, mediante muito trabalho, respeito aos contratos estabelecidos com seus clientes, equilíbrio financeiro, seriedade e adimplência junto aos seus fornecedores, são os principais quesitos que tem contribuído para sua permanência e sua expansão no mercado.

Após estudos e verificações de oportunidades, além da INDUSBANK São Paulo, também foi criada a empresa INDUSBANK Bauru. Nesta, o negócio principal é o setor de Empreendimentos Imobiliários, com construções de edifícios e venda de apartamentos e escritórios.

Com atuação em serviços nas áreas Industriais, Bancárias, Comerciais e Residenciais, a INDUSBANK atende basicamente a iniciativa privada.

Em maio de 2013 a INDUSBANK investiu parte dos recursos no seu programa de qualidade total, com base normativa na ABNT INBR ISO 9001:2008, se tornando a primeira empresa em seu escopo de negócios a conquistar esta certificação no Brasil, publicada em 14/02/2014 através do esforço e comprometimento de toda estrutura organizacional. Em setembro de 2016 implantamos nosso projeto de sustentabilidade, conquistando a Certificação do Rótulo Ecológico para Eventos Sustentáveis em parceria com a ABNT.

Hoje a INDUSBANK, conta com a transparência de nosso trabalho e o reconhecimento do mercado fez com que cada vez mais, o alcance da prestação dos nossos serviços fosse ampliado e desta forma, continuamente fomos aumentando nossos investimentos na melhoria contínua de nossos processos..

Tudo isso é possível graças a Deus, aos Parceiros e as Pessoas que acreditam na marca INDUSBANK.



1.4-GESTÃO DO MANUAL

RESPONSABILIDADE / AUTORIDADE / PERIODICIDADE/ DISTRIBUIÇÃO:

É de responsabilidade do Depto. da Qualidade a Análise Crítica deste Manual que será realizada regularmente a cada 6 meses, ou de acordo com as necessidades de alterações, juntamente com a Diretoria e o Comitê de Qualidade, para aprovação dos documentos deste Manual.

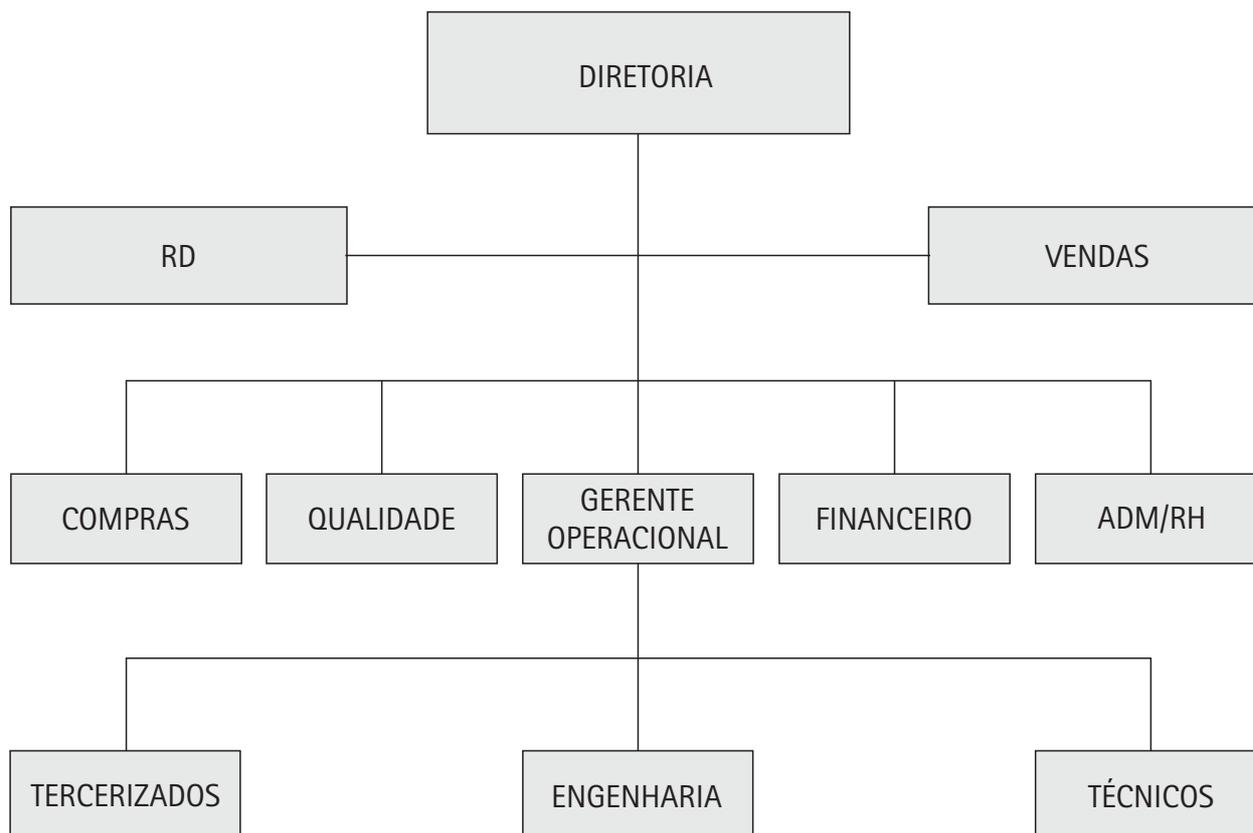
1.5-DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL

O Manual da Qualidade está disponível em meio eletrônico e em cópias impressas. A distribuição deste Manual não está limitada à utilização interna, para fins de cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da podendo ser estendida a Clientes e Fornecedores. São disponibilizadas cópias controladas através da Lista Mestra.

1.6-INFORMAÇÕES RELEVANTES

As responsabilidades e autoridades dentro do SGQ estão definidas nas descrições de cargo de cada função.

1.7-ORGANOGRAMA



2-OBJETIVOS DA QUALIDADE

Conforme tabela dos objetivos da qualidade, a empresa visa aumentar a satisfação do cliente, gerar a melhoria contínua através de objetivos mensuráveis com a política, missão e visão da qualidade.

2.1-MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

Identificação	Procedimento	Responsabilidade e Autoridade
PDQ-01	CONTROLE DE DOCUMENTOS	TODOS DEPTOS.
PDQ-02	CONTROLE DE REGISTROS DA QUALIDADE	TODOS DEPTOS.
PDQ-03	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE	DIRETORIA/QUALIDADE
PDQ-04	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADE	DIRETORIA/QUALIDADE
PDQ-05	AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA	TODOS DEPTOS.
PDQ 06	RESP. DA DIREÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	DIRETORIA/QUALIDADE
PDQ-07	COMPETÊNCIA CONSC. E TREINAMENTO	QUALIDADE/ADM/RH
PDQ-08	ANÁLISE CRÍTICA DO CONTRATO	DIRETORIA/COMERCIAL
PDQ-09	MED. MONIT. CONT. PROC. E RASTRABILIDADE	TODOS DEPTOS.
PDQ-10	IDENT. MANU. EMB. ARMAZ. E PROTEÇÃO	TODOS DEPTOS.
PDQ-11	AQUISIÇÃO	COMPRAS
MQ	MANUAL DA QUALIDADE	DIRETORIA/QUALIDADE
IT	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	TODOS DEPTOS.

2.2-REPRESENTANTE DA DIREÇÃO

A Diretoria da INDUSBANK nomeia o Sr. Edmilson Augusto de Lima do Departamento do Sistema de Gestão da Qualidade como representante legal para tratar dos assuntos do SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade, nos critérios da NBR ISO 9001:2008.

Podendo agir com total autonomia sobre os referidos assuntos, na função de zelar pelo perfeito funcionamento do SGQ, bem como por seu contínuo aperfeiçoamento.

Assegurar que seja implantado e mantido, incluindo a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda organização.

Os resultados e o desempenho do SGQ são relatados à alta administração para análise crítica e para promover a melhoria contínua dos processos.

2.3-COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna é transmitida através da política da qualidade, manual da qualidade, procedimentos documentados, instruções de trabalhos, e-mail e site, com o objetivo de atender a todos os requisitos dos clientes e a busca permanente da melhoria contínua.

O canal de comunicação dos requisitos dos clientes é a pesquisa de satisfação realizada anualmente, sob responsabilidade da Diretoria.

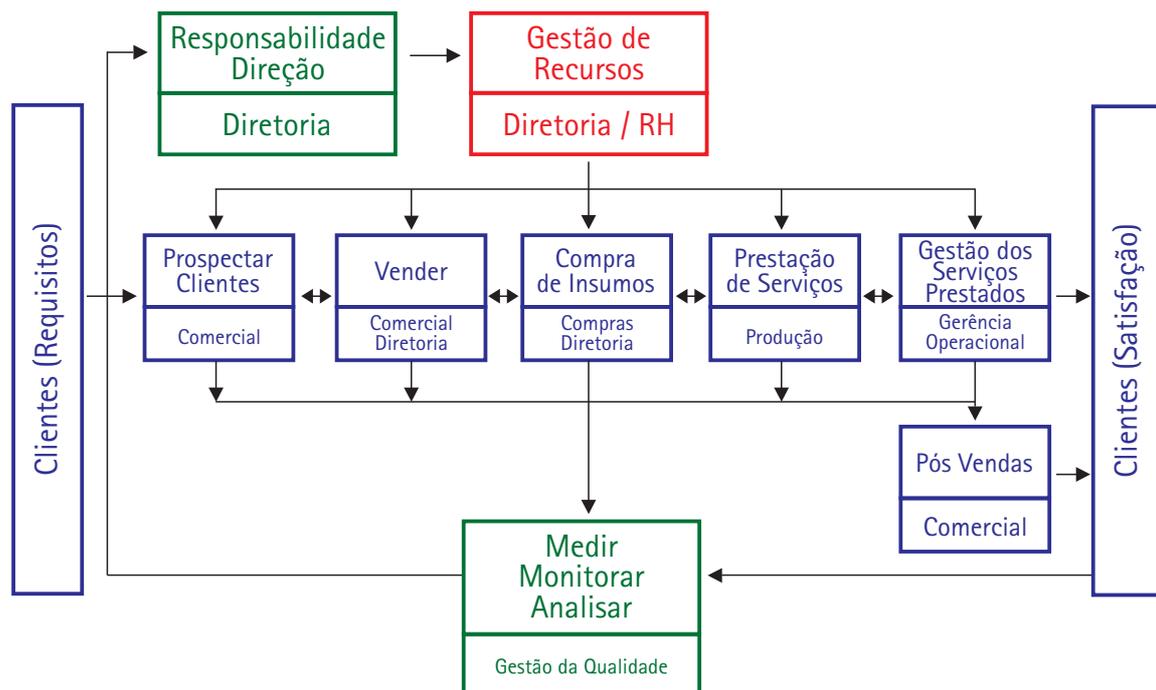
2.4-GESTÃO DE RECURSOS

A alta direção da INDUSBANK define seus recursos, para melhoria contínua da eficiência e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade em busca do aumento da satisfação de seus clientes, através de reuniões de análise crítica, onde são definidos investimentos em infraestrutura, pessoal e treinamento, com o objetivo de identificar os recursos necessários para assegurar a continuidade da melhoria dentro da Política da Qualidade. O provisionamento de recursos permite que a execução dos trabalhos seja realizada para aumentar a satisfação dos clientes.

2.5-RECURSOS HUMANOS

A INDUSBANK define o perfil técnico e a competência necessária para seus colaboradores, que executam atividades que afetam a qualidade dos serviços prestados. Essa competência é definida com base em educação, treinamento, habilidades e experiências apropriadas.

2.6-INTERAÇÃO DE PROCESSOS



◆ Esta atividade está sendo considerada em cada etapa dos processos.

3-MELHORIA CONTÍNUA

RESPONSABILIDADE / AUTORIDADE / PERIODICIDADE/ DISTRIBUIÇÃO:

A INDUSBANK está comprometida com a melhoria contínua de seus processos, como declara em sua política de qualidade, missão, visão, valores, política ambiental, escopo, objetivos da qualidade, auditorias internas, análise de dados, ações corretivas e preventivas, sob análise crítica da alta direção.

3.1-INFRA-ESTRUTURA

Toda a infra-estrutura necessária é mantida para as atividades com base em seu escopo: instalações, equipamentos e ambiente de trabalho essenciais para alcançar a conformidade dos serviços prestados aos clientes.

3.2- EXCLUSÕES

O Sistema de Gestão da Qualidade da INDUSBANK exclui o requisito:

- 7.3 - Projeto e Desenvolvimento, a empresa não desenvolve projeto em seu escopo.
- 7.5.2 - Todos os serviços poderão ser verificados após a realização.
- 7.6 - A empresa não utiliza instrumentos de medição.

3.3-AMBIENTE DE TRABALHO

A INDUSBANK tem o comprometimento de fornecer ambiente de trabalho que garanta a motivação, satisfação e o bom desempenho dos colaboradores na execução de suas atividades.

Considera todos os fatores essenciais para que exista a interação social e o bom relacionamento interpessoal entre os integrantes da sua força de trabalho e garante o apoio estrutural necessário.

3.4-COMITÊ DA QUALIDADE

Tem como objetivo fundamental o desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade de forma participativa, gerando todas as atualizações necessárias para manter a perfeita integração entre a INDUSBANK e a satisfação total dos clientes.

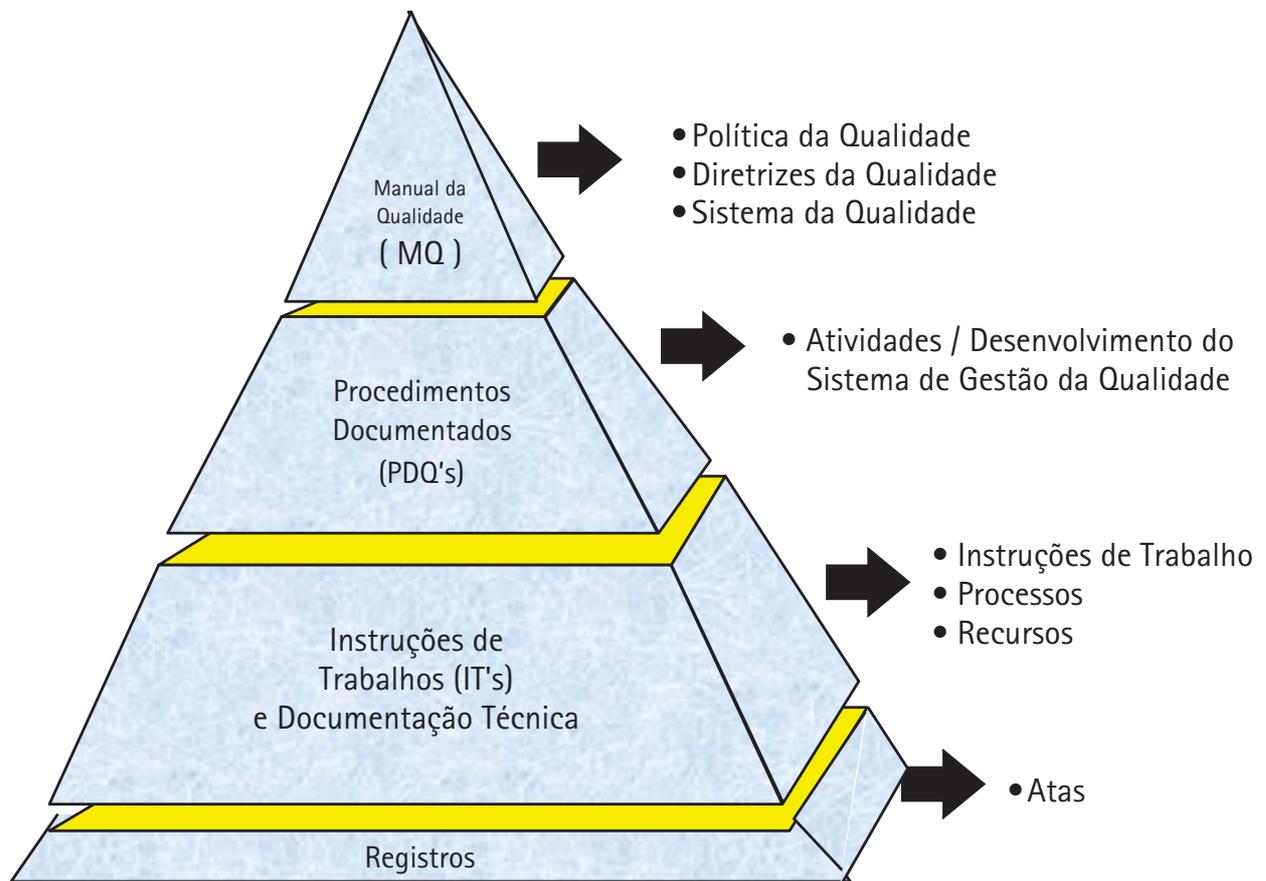
3.5-PLANEJAMENTO DO SGQ

No planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade são considerados os requisitos, as necessidades e o grau de satisfação dos clientes, os recursos disponíveis, as oportunidades de melhorias e o desempenho dos processos internos.

- a) identificação e obtenção dos recursos e habilidades necessários para promover a melhoria contínua nos processos.
- b) definição de processos, procedimentos documentados, inspeção e ensaios compatíveis com o nível da qualidade requerida.
- c) verificação do desenvolvimento do SGQ em estágios apropriados.
- d) definição de padrões de aceitabilidade para todas as características e requisitos, incluindo aqueles que contenham elementos subjetivos.
- e) identificação e preparação dos registros da qualidade.

3.6-SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A estrutura dos documentos que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade da INDUSBANK está definida, a seguir:



3.7-PROCEDIMENTOS DOCUMENTADOS

PDQ 01- Este procedimento documentado descreve a sistemática para elaboração, padronização, aprovação, emissão, distribuição, manuseio e alterações de documentos e ainda, o registro das alterações e a remoção de documentos obsoletos. – requisitos 4.2+4.2.1+4.2.2+4.2.3.

PDQ 02 - Este procedimento documentado estabelece a sistemática para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros, assegurando a integridade de todas as informações registradas. requisito 4.2.4.

PDQ 03 - Este procedimento documentado estabelece a sistemática de planejamento e execução das Auditorias Internas da Qualidade, para assegurar que as atividades da qualidade e os resultados estão conforme as disposições planejadas e determinar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade - requisitos: 8.2.2 + 8.2.3 + 8.2.4.

PDQ 04 -Este procedimento documentado estabelece a sistemática para assegurar que os produtos não conforme sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional requisito 8.3.

PDQ 05 - Estabelecer a sistemática para implementação de ações corretivas e ações preventivas, com objetivo de manter a melhoria contínua em todas as fases do processo - requisitos: 8.5.1+ 8.5.2+ 8.5.3.

PDQ 06 - Este procedimento documentado estabelece a metodologia para a Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade, coleta e analisa os dados e controla a aplicação de técnicas estatísticas identificadas através de gráficos, apropriados para a análise crítica periódica dos métodos de medição da situação por departamento, visando assegurar a efetiva operacionalização, eficiência e sua eficácia requisitos: 5.1+ 5.2+5.3+ 5.4.1+ 5.5.1+ 6.1+ 6.2.1+ 5.5.2+ 5.6+ 8.4 + 8.5.1

PDQ 07 - Este procedimento documentado proporciona aos funcionários da INDUSBANK, a participação em treinamentos internos ou externos, visando melhorar o desempenho na função que exerce e/ou que irá exercer, buscar novos conhecimentos técnicos e/ou tecnológicos e atualizar-se quanto às exigências de mercado, visando uma melhoria contínua no atendimento de todos os clientes - requisito 6.2.2.

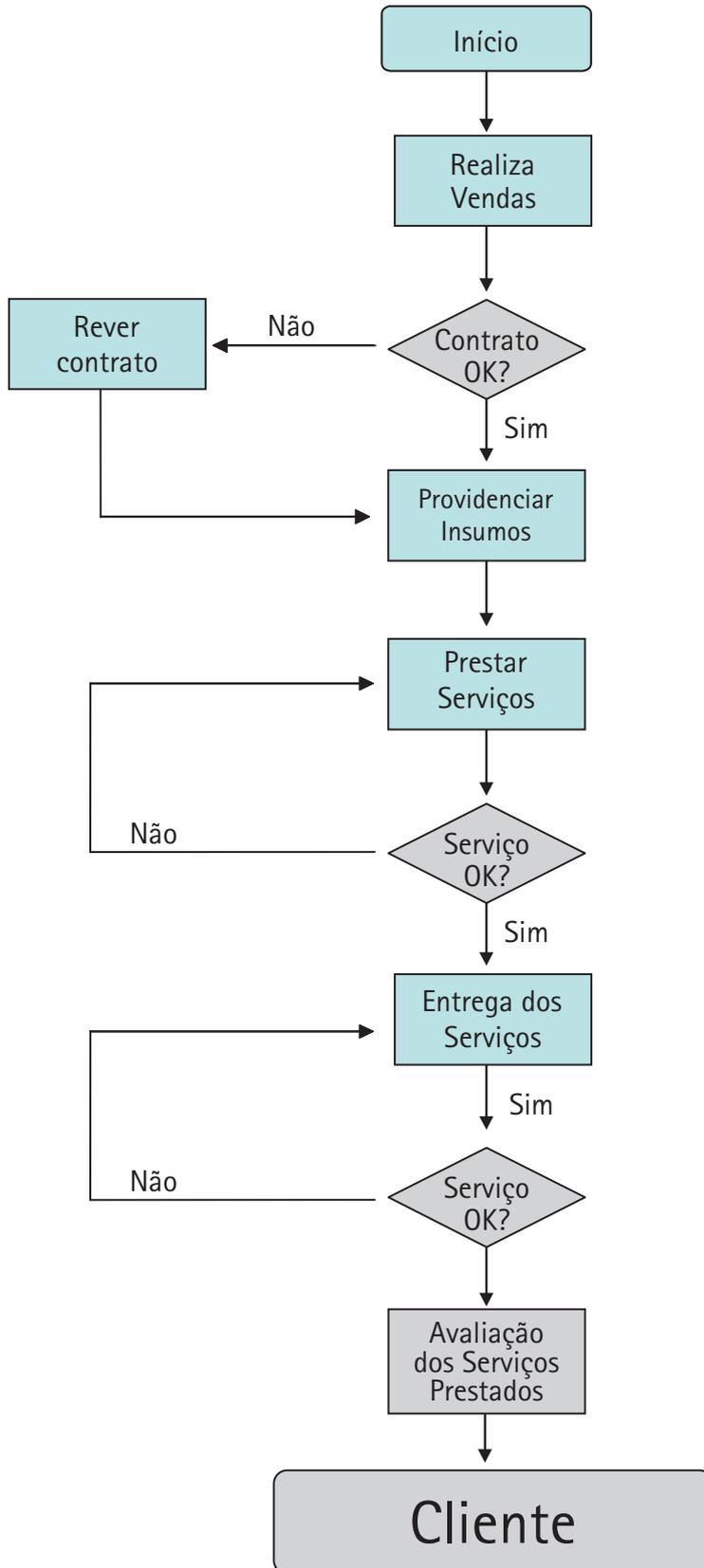
PDQ 08 - Este procedimento documentado assegura que os requisitos contratuais com os clientes sejam documentados e claramente compreendidos pela INDUSBANK - requisitos: 5.2, 7.2.1, 7.2.2 e 7.2.3

PDQ 09 - Este procedimento documentado assegurar que o produto seja encaminhado ao cliente de acordo com os requisitos e perfil especificados, gerando a melhoria contínua em todos os processos de medição, monitoramento, controle de processo, identificação e rastreabilidade – requisitos : 7.1+8.2+7.4.3+8.2.3+8.2.4+6.3+6.4+7.5.1+7.5.2+7.5.3+7.5.4+7.6.

PDQ 10 - Este procedimento documentado estabelece a sistemática de utilização dos documentos para assegurar a Identificação, o Manuseio, Embalagem, Armazenamento e a Proteção dos serviços prestados. – requisitos: 7.5.1+7.5.5.

PDQ 11 - Este procedimento documentado estabelece a sistemática da aquisição de matéria-prima para desenvolvimento dos serviços prestados – requisitos: 7.4.1+7.4.2+7.4.3

3.8 FLUXOGRAMA



Política Ambiental

"A INDUSBANK Engenharia e Comercio Ltda., está continuamente comprometida em preservar o meio ambiente e manter um local de trabalho seguro e saudável e respeitando as questões legais.

Promover a conscientização ambiental e o envolvimento de nossos colaboradores, parceiros e clientes bem como, a comunicação e informação com as partes interessadas, a fim de obter uma ação ambiental satisfatória.

Promover a conscientização continua dos colaboradores nas atividades e práticas relacionadas ao meio ambiente, à segurança e à saúde."

