

Manual de Gestão da Qualidade

JURISVALOR
Peritagem e Auditoria, Lda



A Este documento

1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Gestão da Qualidade aplica-se a toda a organização da **Jurisvalor**.

O presente Manual de Gestão da Qualidade tem como principal objetivo descrever e sistematizar o trabalho desenvolvido na **Jurisvalor**, no domínio da Qualidade e constituir simultaneamente o documento de referência permanente e fundamental para a implementação, manutenção e desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade.

O Manual de Gestão da Qualidade especifica os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade visando demonstrar a capacidade da **Jurisvalor**, para prestar serviços conformes, de modo a obter a satisfação do cliente através da prevenção de não conformidades em todas as fases de prestação do serviço, ajudando a consolidar práticas, processos e procedimentos em uso, independentemente das pessoas que o utilizam e da época em que se aplicam.

2 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Este Manual de Gestão da Qualidade está organizado em capítulos (A, B, C,...) que se dividem em secções, devidamente numeradas (1, 2, 3,...). A metodologia de controlo documental deste documento está formalizada no processo “Qualidade”.

3 NORMAS ADOTADAS

Na elaboração do Manual de Gestão da Qualidade da **Jurisvalor** e na conceção, implementação e desenvolvimento do respetivo Sistema de Gestão da Qualidade foram adotadas as seguintes normas:

NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;

NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário;

4 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na **Jurisvalor** aplica-se às atividades desenvolvidas de:

**“Regularização de Sinistros no âmbito de Seguros,
Incluindo Peritagens e Auditorias e Avaliações de Recheio”**

Considerámos não aplicável:

“8.3 - *Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços*” pois todas as nossas atividades são definidas pelos clientes.



Sempre que impresso, este documento é considerado “cópia não controlada”, não sendo sujeito a atualizações.


Documento Informático, não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.

Aprovado	Data
GE	03-02-2021

001/09

B a nossa Organização

1 IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

Designação social	JURISVALOR– Peritagem e Auditoria, Lda.
NIPC	507449312
Forma jurídica	Sociedade por quotas
Contactos	<p>Gerente António Paulo Santos</p> <p>Direção Geral Teresa Santos</p> <p>Gestor Qualidade e Coordenador Administrativo Dora Oliveira</p> <p>Administrativo Paula Ferreira</p> <p>tel +351 218 499 000</p> <p>fax + 351 218 498 387</p> <p>tlm +351 925 781 766</p> <p>www www.jurisvalor.pt mail@jurisvalor.pt</p>
Localização	<p>Rua General Ferreira Martins, nº10, 6º D 1495-137 Miraflores Algés Novo</p> <p>gps 38° 42' 27039"N, 9° 13' 29115"O</p> 



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.

Documento Informático, não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.

Aprovado	Data
GE	03-02-2021

001/09

2 O QUE SOMOS E O QUE FAZEMOS

A **Jurisvalor** iniciou a sua atividade em 2006 no ramo de peritagem e auditoria, com um leque restrito de colaboradores detentores de experiência profissional comprovada. Desta forma, surgiu assim uma estrutura com capacidade para corresponder às diversas solicitações das Seguradoras, quer no aspeto quantitativo, quer na qualidade da especificidade técnica das incumbências.

Na realidade, atendendo às valências da equipa inicialmente alocada à nossa atividade, procurámos numa primeira fase, responder às necessidades destas atividades no que à exposição à fraude diz respeito.

Para o efeito, contámos desde o início com a colaboração de técnicos de contas e especialistas em investigação criminal, com especialização na área do crime económico, furto ou roubo, incêndio e medicina legal.

Com um crescimento sustentado e com o objetivo de oferecer um serviço diferenciado neste nicho de mercado, fomos desenvolvendo valências nas áreas da responsabilidade civil geral, profissional, produtos, exploração e outros de modo a responder de forma especializada nos termos e em conformidade com o Instituto da Responsabilidade Civil.

Para este desiderato contamos com advogados e juristas com comprovada experiência na área da Responsabilidade Civil, seja ela contratual, extracontratual ou objetiva.

Concomitantemente com o enquadramento jurídico-civil estes profissionais estão também em condições de fazer o enquadramento do sinistro, no âmbito de coberturas ou de exclusões da apólice, através da matéria de facto previamente recolhida por peritos com comprovada experiência na recolha e tratamento de informação.

Desenvolvemos também uma nova valência que nos permite oferecer aos nossos clientes consultadoria em gestão de riscos e seguros.

Após consolidação dos nossos métodos e procedimentos internos, apostamos na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade num âmbito mais reduzido dos nossos serviços.

Em 2011 obtivemos a certificação da qualidade [ISO 9001] pela entidade SGS-ICS.

Desde 2012, incluímos nos nossos serviços a gestão dos processos relativos a sinistros de Acidentes de Trabalho.



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.

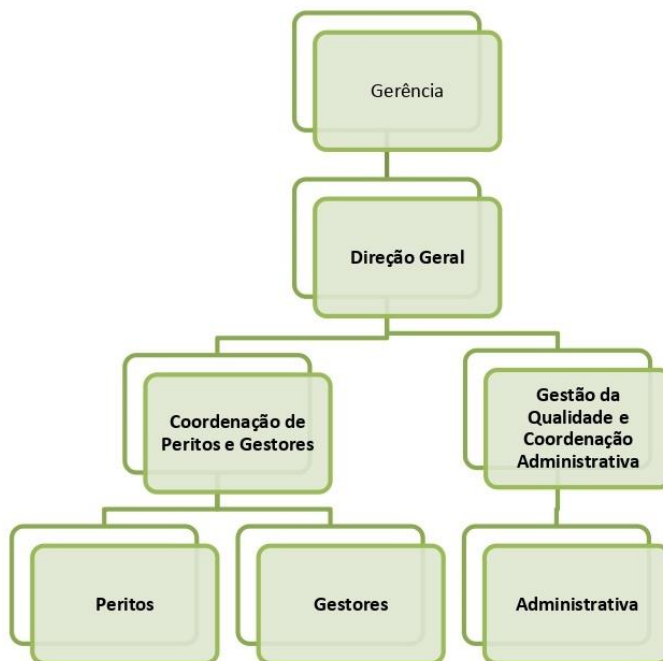
Documento Informático, não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.

Aprovado	Data
GE	03-02-2021

001/09

3 COMO NOS ORGANIZAMOS INTERNAMENTE - ORGANOGRAMA

A estrutura organizacional da **Jurisvalor** está definida no organograma abaixo indicado. A Direção Geral é responsável por mantê-lo atualizado, aprovando as modificações necessárias, pela clareza das várias funções e responsabilidades, bem como pelo seu cumprimento.



Todas as outras funções e respetivos requisitos mínimos encontram-se definidos nos documentos “Descrição de Funções”.

A **Jurisvalor** conta com uma equipa de colaboradores, com competências técnicas e dedicação pessoal e que mantém uma estreita relação com os órgãos dirigentes, mantendo a preocupação de dar cumprimento às orientações estratégicas e estruturais, bem como operacionais.

Desde a Direção Geral à equipa de colaboradores, o quadro de profissionais é preenchido por um grupo de pessoas empenhado, que beneficia de ações de formação, atualização e aperfeiçoamento profissional.

4 REPRESENTANTE DA GESTÃO

O representante da Direção Geral para os assuntos da Qualidade é *Teresa Santos*, elemento este que assegura que o Sistema de Gestão da Qualidade é implementado e mantido de acordo com os requisitos da Norma de referência.

É também da sua responsabilidade manter os restantes membros da gestão de topo informados sobre o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria.

Este elemento assegura também que os requisitos dos clientes são promovidos em toda a estrutura da organização.



Sempre que impresso, este documento é considerado “cópia não controlada”, não sendo sujeito a atualizações.

Documento Informático, não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.

Aprovado Data
GE 03-02-2021

5 COMO NOS GUIAMOS - POLÍTICA DA QUALIDADE

A **JURISVALOR** é uma organização que quer fazer sempre bem!

Para que isso seja uma realidade e porque a excelência é o nosso objetivo, a organização definiu um caminho para a Qualidade norteado pelos seguintes princípios:

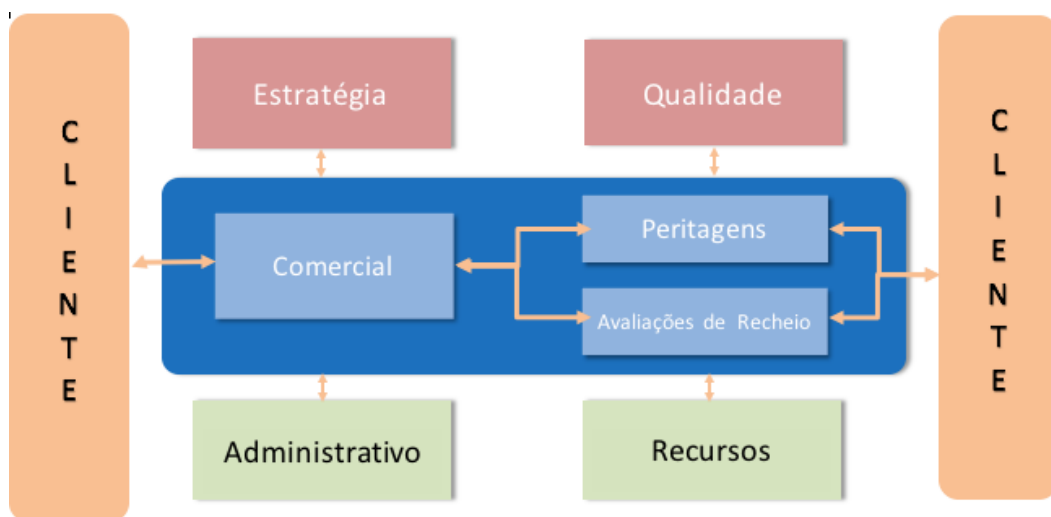
Plena Satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes
Melhorar continuamente a eficácia do sistema e das metodologias internas
Cumprimento dos requisitos normativos, da legislação e regulamentos em vigor
Formação contínua e Envolvimento dos seus colaboradores e parceiros
Bem-estar dos colaboradores

A Direção Geral compromete-se a disponibilizar todos os recursos necessários à implementação e constante melhoria desta Política.

C Sistema de Gestão da Qualidade

1 COMO ESTRUTURAMOS O SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

O nosso Sistema de Gestão da Qualidade está definido no mapa de processos que se apresenta a seguir. A cada processo corresponde depois um documento (ver estrutura documental).



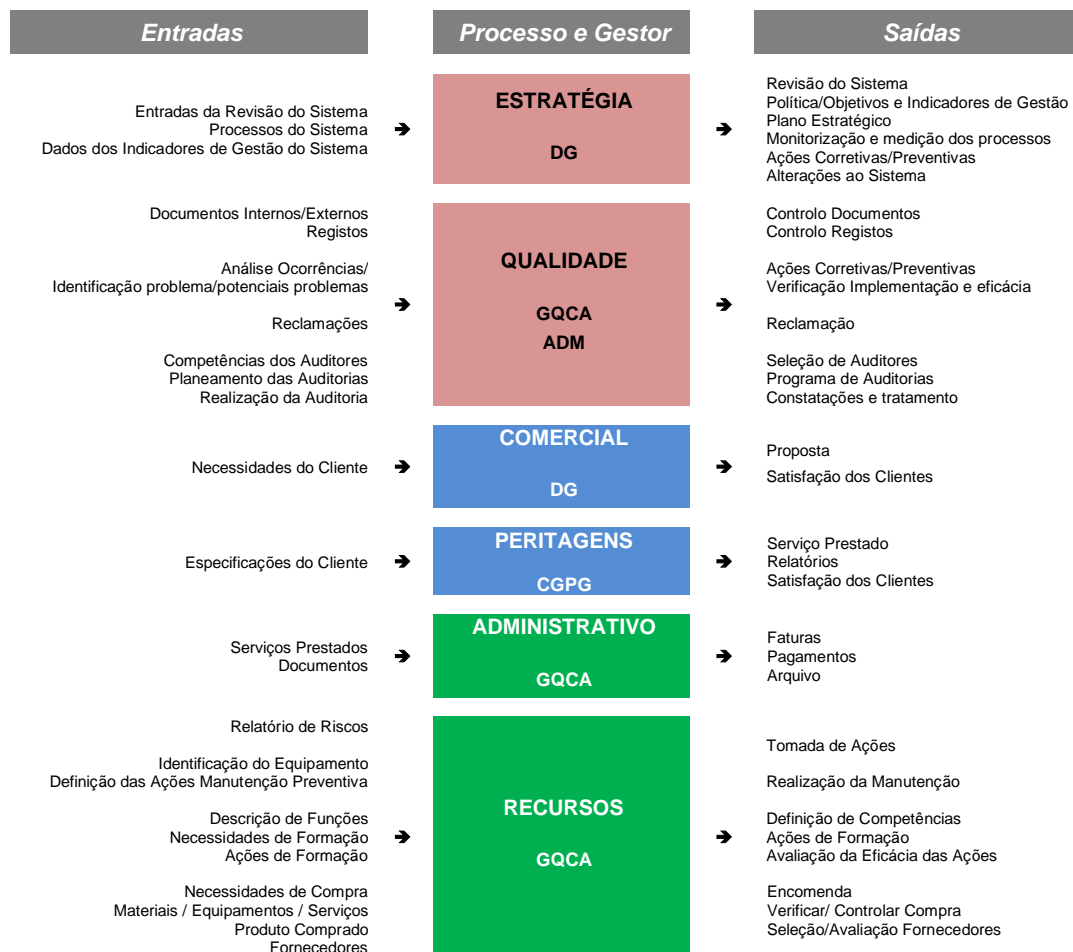
Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.

Documento Informático, não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.

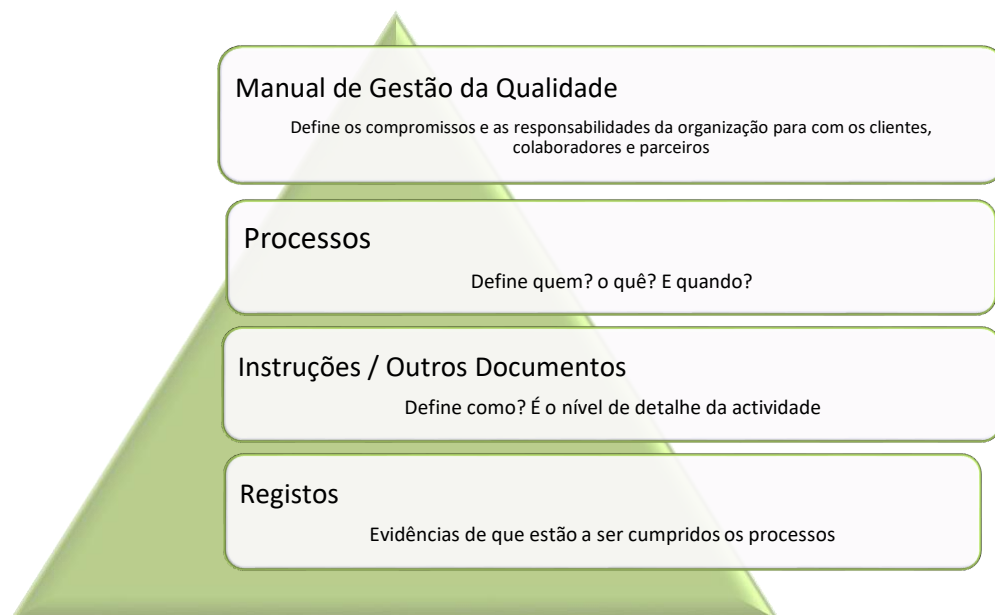
Aprovado Data
GE 03-02-2021

001/09

2 ENTRADAS E SAÍDAS DOS PROCESSOS



3 COMO ESTRUTURAMOS A DOCUMENTAÇÃO



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.

Documento Informático, não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.

Aprovado Data
GE 03-02-2021

001/09

4 INTERLIGAÇÃO DOS PROCESSOS COM A NP EN ISO 9001:2015

Processos	Estratégia	Qualidade	Comercial	Peritagens	Administrativo	Recursos
Requisitos da NP EN ISO 9001						
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO						
4.1. Compreender a organização e o seu contexto						
4.2. Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas						
4.3. Determinar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade						
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e respetivos processos						
5. LIDERANÇA						
5.1 Liderança e Compromisso						
5.2 Política						
5.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais						
6. PLANEAMENTO						
6.1 Ações para tratar os Riscos e Oportunidades						
6.2 Objetivos da Qualidade e Planeamento para os atingir						
6.3 Planeamento das Alterações						
7. SUPORTE						
7.1 Recursos						
7.2 Competências						
7.3 Consciencialização						
7.4 Comunicação						
7.5 Informação Documentada						
8. OPERACIONALIZAÇÃO						
8.1 Planeamento e Controlo Operacional						
8.2 Requisitos para Produtos e Serviços						
8.3 Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços						
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos						
8.5 Produção e Prestação do Serviço						
8.6 Libertação de Produtos e Serviços						
8.7 Controlo de Saídas Não conformes						
9. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO						
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação						
9.2 Auditoria Interna						
9.3 Revisão pela gestão						
10. MELHORIA						
10.1 Generalidades						
10.2 Não Conformidade e Ação Corretiva						
10.3 Melhoria Contínua						



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.

Documento Informático, não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.

Aprovado Data
GE 03-02-2021

001/09