



Política de  
Gestão da Qualidade

AWL

ENGENHARIA



## Missão

Oferecer à sociedade serviços de Engenharia Civil de alto valor agregado, por meio de parceiros e profissionais qualificados e práticas econômicas sustentáveis.

## Visão

Ser reconhecida como a melhor opção em projetos, construções e reformas, operando em todo território nacional.

## Valores

Ética;  
Gestão da Qualidade;  
Transparência nos Processos;  
Valorização dos Profissionais;  
Responsabilidade Socioambiental;  
Sustentabilidade Econômica;  
Foco do Cliente.





## Gestão da Qualidade

Nossa política de Gestão da Qualidade visa garantir a satisfação dos nossos clientes, por meio da eficiência dos nossos serviços. Nossa política se apoia nos seguintes pilares:

1. Processos: adotamos a abordagem de processos para o desenvolvimento, execução e melhoria do nosso sistema de gestão por meio do entendimento dos requisitos do cliente, eficácia do processo e melhoria contínua;
2. Sistema de Gestão: adoção e aderência a um sistema flexível e de fácil aplicabilidade;
3. Pessoas: acreditamos que não adianta implantar um sistema de gestão e processos se não envolvermos as pessoas. Por isso, a gestão da qualidade faz parte do dia a dia de todos os colaboradores, orientados para o foco do cliente.

## Ouvidoria

O serviço de ouvidoria da AWL Engenharia é o canal para atendimento de demandas dos colaboradores e clientes. Por meio dele recebemos dúvidas, reclamações e elogios.

Buscamos com esse canal a melhoria contínua dos nossos processos. A isenção na condução das questões e o sigilo da identidade dos envolvidos são garantidos em todas as situações.

Contato: [falecom@awlengenharia.com](mailto:falecom@awlengenharia.com)

## Auditoria

A Auditoria Interna é norteada pelos princípios de ética e melhoria contínua. Tem o objetivo de identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos nossos processos, aumentando a competitividade, saúde financeira e identificar qualquer conduta que se distancie dos nossos valores e código de ética.

VERIFICADO POR: Graziele Lopes	DATA: 07/09/2018	APROVADO POR: Wesley Almeida	DATA: 17/09/2018	DATA DE PUBLICAÇÃO: 18/09/2018	VERSÃO: 1	PÁGINA: 3/5
-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------	----------------



## Pesquisa de Satisfação

Sempre que realizarmos um serviço, é obrigatório enviar imediatamente após o término a pesquisa de satisfação. O objetivo é coletar a percepção do cliente logo após a entrega do serviço, captando deste modo a percepção emocional mais genuína com relação ao comportamento dos nossos colaboradores e parceiros, atendimento a prazo, qualidade final etc.

O resultado da pesquisa de satisfação tem por objetivo nortear as noções ações de Gestão da Qualidade e Treinamento e Desenvolvimento, com objetivo de promover a melhoria contínua da organização.

## Processos e Manuais

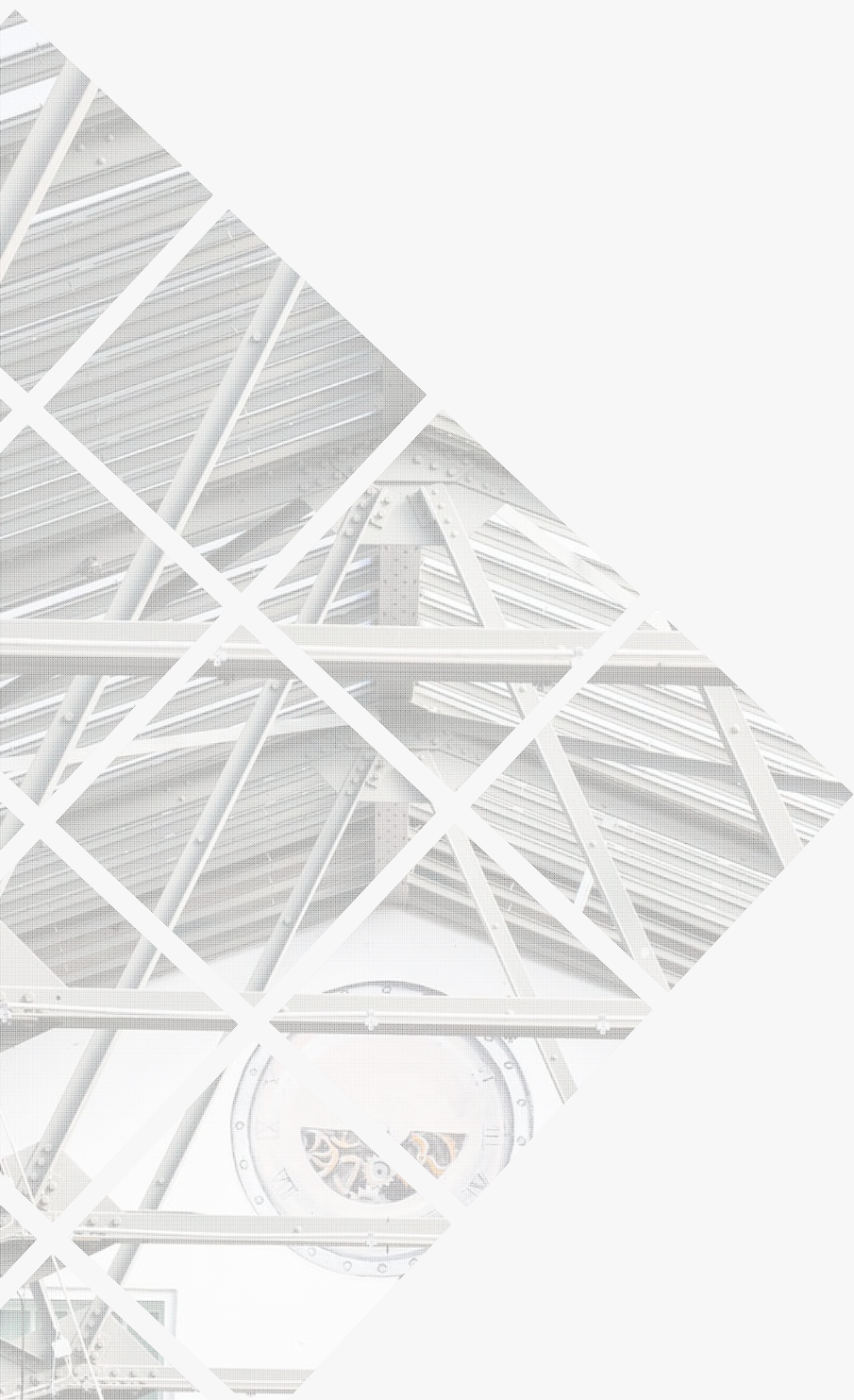
O mapeamento dos processos visam identificar os melhores procedimentos e orientar os colaboradores, bem como analisar oportunidades de melhoria e ganho de eficiência.

Os Manuais são o resultado das políticas e processos já definidos, elaborados didaticamente e distribuídos para as equipes em treinamentos, com objetivo de propagar a cultura organizacional, alinhar diretrizes e procedimentos.


VERIFICADO POR: Graziele Lopes	DATA: 07/09/2018	APROVADO POR: Wesley Almeida	DATA: 17/09/2018	DATA DE PUBLICAÇÃO: 18/09/2018	VERSÃO: 1	PÁGINA: 4/5
-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------	----------------





**AWL Engenharia**



**21 4111-1810** 

contato@awlengenharia.com 

www.awlengenharia.com 

R. Haddock Lobo, 210 - sl 709   
Tijuca, Rio de Janeiro - RJ

