

## I. OBJETIVO

Este processo pretende definir a revisão do sistema e o planeamento, em intervalos planeados, para assegurar que o SGQ se mantém apropriado, adequado e eficaz.

## II. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todo o âmbito do SGQ incluindo os processos e atividades da organização.

## III. INTERLIGAÇÃO DE PROCESSOS

O PG01. Planeamento Estratégico deverá fornecer guidelines para todos os processos.

Todos os processos de Negócio (PN01, PN02 e PN03) são responsáveis por criar um fluxo de informação para este processo, essencialmente, através de:

- Respostas aos Questionários de:
  - Satisfação de Cliente (Projetos)
  - Satisfação de Cliente (Contratos de Manutenção)
  - Clima Organizacional
- Gestão e tratamento de reclamações e elogios (caso aplicável)
- Gestão e tratamento de não-conformidades – caso aplicável - relacionadas com prestação de serviços e/ou venda de equipamentos
- Melhorias aplicadas aos processos de negócio

O PS 01. Apoio Técnico é um processo de suporte, nomeadamente no apoio informático, a todos os processos.

Relativamente ao processo PS02. Compras, esta interligação existe relacionada com:

- Avaliação de Fornecedores
- Gestão e tratamento de não-conformidades – caso aplicável - relacionadas com processo de compras

Relativamente ao processo PS03. Logística, esta interligação existe relacionada com:

- Gestão e tratamento de não-conformidades – caso aplicável - relacionadas com processo de compras

Relativamente ao processo PS04. Faturação & RH, esta interligação existe relacionada com:

- Atividades relacionadas com a área da Formação
- Admissão e registo de Acohimento
- Registo de EPIs

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

### ENTRADAS

- PG01. Planeamento Estratégico
- PN 01. Venda de Equipamentos e Serviços
- PN 02. Prestação de Serviços
- PN 03. Manutenção
- PS 01. Apoio Técnico
- PS02. Compras
- PS03. Logística
- PS04. Faturação & RH

### SAÍDAS

- PN 01. Venda de Equipamentos e Serviços
- PN 02. Prestação de Serviços
- PN 03. Manutenção
- PS 01. Apoio Técnico
- PS02. Compras PS03. Logística
- PS04. Faturação & RH

## IV. FUNÇÕES EXISTENTES NO PROCESSO

- **Administração – Responsável pela Qualidade:**

Responsável pela Qualidade na Gerência, nomeadamente pela aprovação de novos ou alterações a documentos do SGQ e pela condução da Revisão pela Gestão juntamente com a Coordenadora da Qualidade.

- **Coordenadora da Qualidade:**

Responsável pela gestão do SGQ na Lusorede, Lusoinstal e EIE.

## V. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES

### 1. DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS

A Lusorede/Lusoinstal/EIE considera fundamental o estabelecimento de objetivos estratégicos, de forma a analisar a eficiência do SGQ. A sua posterior monitorização permite analisar os resultados decorrentes da implementação do SGQ.

Todos os objetivos estratégicos são mapeados aos processos do SGQ (i.e. Negócio, Suporte) e anualmente monitorizados, no momento, da Revisão pela Gestão.

Paralelamente, existem indicadores de desempenho – monitorizados anualmente, no momento da Revisão pela Gestão – que são mapeadas às ações resultantes da análise SWOT.

### 2. QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO

#### QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO A CLIENTES (PROJETO)

Os Questionários de Satisfação a Clientes – Projetos – são enviados através do Google Forms, no final de cada projeto.

A monitorização das respostas é enviada (semestralmente e/ou anualmente) para os Comerciais responsáveis, bem como para a Direção.

#### QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO A CLIENTES (CONTRATOS MANUTENÇÃO)

Os Questionários de Satisfação a Clientes – Contratos de Manutenção – são enviados através do Google Forms, no início de cada ano – para os clientes com Contratos de Manutenção “ativos” no ano anterior.

A monitorização das respostas é feita anualmente e enviada para o Comercial e Técnica responsável pela gestão dos contratos, bem como para a Direção.

## QUESTIONÁRIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Os Questionários de Clima Organizacional são enviados para todos os colaboradores da Empresa, com periodicidade anual (no final de cada ano), para aferir níveis de bem-estar geral.

Os resultados são depois enviados para a Direção, de forma a serem tomadas medidas para o mesmo.

### 3. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A avaliação de fornecedores é feita anualmente, pelos Técnicos envolvidos no processo de Compras, tendo em conta os fornecedores considerados críticos para o negócio.

Para todos estes fornecedores foram enviados emails a comunicar que foram avaliados, os critérios de avaliação, bem como a respetiva classificação e as ações necessárias realizar (consoante a avaliação).

#### 4. AUDITORIAS

As auditorias da qualidade estão sujeitas a planeamento. A elaboração do programa anual de auditorias é da competência do Coordenador da Qualidade.

Atualmente, o SGQ da Lusorede/Lusoinstal/EIE contemplam auditorias distintas, nomeadamente:

##### **SGQ – Interna**

As auditorias internas ao SGQ são realizadas por uma Entidade Externa – Ecoali – às áreas consideradas críticas da Lusorede/Lusoinstal/EIE, em sessões distintas (~4/5 hora por área crítica), nomeadamente:

- Contratos de Manutenção
- RMMs
- Compras
- Logística
- RH
- Geral

##### **SGQ – Externa**

A auditoria externa é realizada pela empresa certificada APCER e tem a frequência anual.

Dependendo se a auditoria é de revisão ou de certificação, a duração varia de 1 a 2 dias, respetivamente.

Os colaboradores devem garantir todos os meios necessários para que a auditoria se desenrole nas melhores condições, nomeadamente cooperar com os auditores de forma a alcançar os objetivos da auditoria

Para ambas as auditorias, a evidência objetiva é recolhida através de entrevistas, verificação de documentos, registo e observação das atividades e das condições nas áreas auditadas. Devem ser verificados indícios de não conformidades.

Concluídas as auditorias, o auditor deverá realizar o relatório da auditoria. Nesse relatório deverão ser evidenciadas as não conformidades, os pontos fortes e fracos e eventuais observações/ comentários e oportunidades de melhoria.

## Sistemas Informática/TI – Interna: realizada pelo Técnico Networking & Informática

As atividades de auditoria de segurança têm a finalidade de verificar a implementação e a consistência das normas de segurança na documentação em suporte informático, de forma a garantir a integridade dos dados, do suporte lógico e a validade das operações

O estado de segurança do sistema, incluindo o resultado de ações tomadas pelo responsável de informática, deve estar sujeito a um processo de auditoria periódica (trimestral).

## 5. FORMAÇÃO

O plano de formação é realizado no início de cada ano e é da responsabilidade do Coordenador da Qualidade, em conjunto com os Coordenadores de cada área.

Ao longo do ano, com a ajuda da Técnica Administrativa, são agendadas as ações de formações e controlada a sua eficácia, através do Questionário de Eficácia da Ação de Formação (criado em 2023) para o efeito.

## 6. GESTÃO DE RMMs

São considerados RMM, todos os equipamentos que sejam necessários para a avaliação das instalações realizadas no seguimento de um pedido de cliente.

Estes equipamentos pela sua especificidade deverão ser sujeitos a um planeamento de manutenções anuais, que deverá ser realizado no início do ano e atualizado sempre que necessário.

O planeamento estará disponível para consulta na pasta da Rede da Qualidade.

O responsável pela gestão dos RMMs poderá usar um sistema de alertas para aviso das calibrações a expirar (ex. avisos no email).

As calibrações deverão ser realizadas por uma entidade acreditada ou pelo fabricante dos equipamentos, conforme o tipo de equipamento e o fabricante do mesmo.

O pedido de recolha e entrega do equipamento para calibrar é feito para a equipa logística, pela Técnica Administrativa.

Quando os equipamentos voltam de calibrar, deverá ser colocada uma cópia do certificado de calibração na mala do equipamento.

### ESCOLHA DO TIPO DE TESTES & REGISTO

De acordo com a natureza da instalação deverá ser escolhido o equipamento indicado para a realização de testes de verificação.

Aquando da utilização deste equipamento, o técnico deverá verificar se o equipamento está dentro do período de calibração. Para tal deverá consultar a etiqueta apostila no mesmo. Caso verifique que este se encontra ultrapassado, ou a um mês de expirar, deverá informar a Técnica Administrativa responsável pela gestão dos RMMs.

Após a escolha do equipamento deverá ser escolhido o tipo de teste de acordo com a instalação em causa.

Os testes realizados por equipamentos capazes de produzir relatórios automáticos, deverão ser armazenados logo que o equipamento seja entregue nas nossas instalações.

Os testes realizados com equipamentos de medição que não sejam automáticos e tenham de ser registados no formulário próprio (criado para o efeito), deverão ser entregues ao Coordenador Comercial pelo projeto para que possa ser analisado e armazenado na pasta adequada.

### FERRAMENTAS NÃO SUJEITAS A CALIBRAÇÃO

Deverá ser mantida uma listagem, com todos os equipamentos que não sendo sujeitos a calibração, são sujeitos a manutenções periódicas ou de acordo com o seu uso – caso existam.

Deverá a Técnica Administrativa aquando da recepção do equipamento, verificar o seu estado, nomeadamente se está completo.

Da mesma forma, o técnico deverá verificar no fim de cada utilização se o equipamento está a solicitar manutenção. Caso verifique que é necessária a manutenção do equipamento, deverá informar a Técnica Administrativa. O mesmo acontece em casos de avaria, em obra.

## 7. GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES

Qualquer colaborador da Lusorede/Lusoinstal/EIE é responsável pela deteção e identificação de não conformidades.

A identificação de uma não conformidade pode resultar de ações de monitorização sendo motivo de identificação e segregação imediata, quando aplicável.

Quando as não conformidades são detetadas no âmbito da realização de auditorias da qualidade (internas ou externas), as ocorrências são geridas pela Coordenadora da Qualidade e introduzidas no Mapa de Suporte respetivo.

O tratamento desta informação visa identificar possíveis situações críticas e/ou repetitivas, que careçam de ações correctivas/preventivas adequadas.

## 8. REVISÃO PELA GESTÃO

A preparação e compilação dos dados para a reunião de revisão pela Direção são da responsabilidade da Coordenadora da Qualidade que propõe a respectiva agenda

As reuniões de revisões pela Direção ocorrem com uma frequência anual.

A elaboração da ata da reunião realizada é da responsabilidade da Coordenadora da Qualidade e a validação do Representante da Direção.

## 9. GESTÃO DE DOCUMENTOS [EM REVISÃO]

Qualquer elemento da Lusorede/Lusoinstal/EIE pode identificar a necessidade de elaborar ou alterar um documento do Sistema de Gestão da Qualidade, informando a Coordenadora da Qualidade, directamente ou ao responsável de departamento.

Se a Coordenadora da Qualidade considerar relevante a criação ou alteração do documento, é designado um responsável. Este prepara uma proposta que é apreciada e comentada pelo Coordenadora da Qualidade e pelos colaboradores.

### FORMATO E APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DO SGQ

O formato dos procedimentos – i.e. descrição dos Processos - relativos ao SGQ é o deve respeitar tanto quanto possível a seguinte estrutura:

- I. Objetivo: assunto tratado no documento.
- II. Campo de aplicação: âmbito e limites de aplicação do documento.
- III. Interligação entre processos: detalhe da explicação entre processos, enumeração das entradas e saídas e identificação dos documentos relacionados.
- IV. Funções existentes no processo: detalhe das funções existentes no processo
- V. Descrição de atividades: descrição pormenorizada e sequencial das atividades, com a identificação dos responsáveis, dos impressos e dos documentos associados a cada atividade.
- VI. Registo de alterações: breve descrição das alterações realizadas nessa versão em relação à versão anterior.
- VII. Validação: descrição dos autores e datas de elaboração e aprovação do documento.

A Coordenadora da Qualidade é responsável por identificar e codificar os documentos do SGQ, de acordo com a seguinte metodologia:

#### Processo de Negócio: PN [numero] [nome] Ver. [WW]

Nome Descrição do Processo de Negócio

WW Nº sequencial da revisão

Ex: PN01 Venda e Prestação de Serviços Ver. 01

#### Processo de Suporte: PS [numero] [nome] Ver. [WW]

Nome Descrição do Processo de Suporte

WW Nº sequencial da revisão

Ex: PN02 Compras Ver. 01

**Processo de Gestão: PG [nome] Ver. [WW]**

Nome Descrição do Processo de Gestão

WW Nº sequencial da revisão

Ex: PG Gestão da Melhoria Ver. 01

**Manuais: Manual [nome] Ver. [WW]**

Nome Descrição do Manual

WW N.º da Versão do Manual

Ex.: Manual de Acolhimento Ver. 01

Elaborado: onde consta o nome de quem elaborou o documento.

Aprovado: onde consta o nome de quem aprova o documento.

**RESPONSABILIDADES NA ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DE DOCUMENTOS**

DOCUMENTO	ELABORAÇÃO	VALIDAÇÃO	DISTRIBUIÇÃO
PG	Coordenadora da Qualidade	Colaborador do respetiva área Auditor Interno	Coordenadora da Qualidade
PN	Coordenadora da Qualidade	Colaborador do respetiva área Auditor Interno	Coordenadora da Qualidade
PS	Coordenadora da Qualidade	Colaborador do respetiva área Auditor Interno	Coordenadora da Qualidade
Manuais	Coordenadora da Qualidade	Auditor Interno	Coordenadora da Qualidade

A informação documentada relativa ao SGQ da Lusorede/Lusoinstal/EIE é controlada de modo a assegurar:

- a sua disponibilidade e pertinência para utilização onde e quando for necessária;
- b) a sua proteção adequada (p. ex. perda de confidencialidade ou de integridade, utilização indevida).

De modo a garantir este controlo da informação documentada, a organização utiliza o Mod.01 Mapa de controlo de informação documentada [em revisão] e Mod.02 Controlo de acessos Lusorede [em revisão].

#### DOCUMENTOS EM OBRA

Deverá ser garantido o tratamento adequado dos documentos de suporte à operação da Lusorede/Lusoinstal/EIE, nomeadamente plantas, registos de não conformidades e outros documentos relevantes para o decorrer do projeto (ex. seguros, FAMs)

Está a decorrer um projeto piloto para que toda a documentação necessária em obra, esteja disponível na INTRANET (página do projeto).

Para tal, os responsáveis dos técnicos em obra deverão ter um PC.

#### COMUNICAÇÃO

A Lusorede/Lusoinstal/EIE assegura o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização no que diz respeito à eficácia do SGQ.

Toda a informação relevante para o SGQ da Lusorede/Lusoinstal/EIE é divulgada através de e-mails internos ou através da INTRANET.

A INTRANET da Lusorede/Lusoinstal/EIE possui um Menu próprio – Qualidade - para a disponibilização dos documentos do SGQ.

## VI. REGISTO DE ALTERAÇÕES

EDIÇÃO	PONTO ALTERADO	DESCRIÇÃO
v.01	TODOS	Criação de conteúdos
v.02	TODOS	Revisão de conteúdos
v.03	TODOS	Revisão de conteúdos

## VII. VALIDAÇÃO

Elaborado por: Margarida Ramos

Data: Junho 2025

Aprovado por: João Fonseca

Data: Junho 2025