

MANUAL DE GESTÃO

Sistema de Gestão QAS

Revisão: 25

Data: 16-12-2025

Índice de revisões

- Revisões do Manual

Revisão N.º	Data	Alterações
1	03/02/2009	Versão inicial
2	02/11/2009	Correções à versão inicial. Atualização de responsabilidades e organigrama do DQAS.
3	15/09/2010	Atualização do organigrama, da lista de siglas e dos contactos da Delegação Sul.
4	20/09/2011	Atualização do organigrama decorrente da alteração da chefia do departamento SDM.
5	24/01/2012	Atualização do organigrama e da lista de siglas decorrente da alteração da designação do departamento SDM para ISI.
6	09/03/2012	Atualização das funções do departamento LOGA.
7	03/04/2012	Revisão da Missão e Políticas QAS para inclusão da componente de Responsabilidade Social Corporativa. Atualização do organigrama geral.
8	03/10/2013	Revisão do historial da empresa e do ponto 5.4 decorrente das novas instalações. Revisão do ponto 5.5 decorrente da extensão do domínio de atividade. Atualização do organigrama geral decorrente da alteração da chefia do departamento ISI.
9	29/06/2015	Revisão do documento com base na autonomização do Grupo Jayme da Costa - Atualização da ferramenta para o Mapa de Processos
10	09/12/2015	Alinhamento com alteração do site da SISINT e alteração de fontes e novo organograma e uniformização de datas
11	4/01/2016	Adição de controlo da política de Gestão. Inclusão do mapa da rede processos. Correção de datas nas normas referenciadas, eliminação do Ponto 6.9- Anotações, adequação da distribuição do Manual MQAS
12	17/03/2016	Retirada figura no ponto 7.5 por ser redundante
13	10/11/2017	Modificação para explicitar ações no âmbito dos normativos 2015 (9001 e 14001) Correção de imagem dos processos Introdução de novas áreas Atualização da história da empresa
14	14/03/2018	Atualização da história da empresa e organograma
15	13/11/2020	Atualização de área da Empresa e normativo Retirada do Mapeamento entre normas
16	29/09/2021	Organigrama geral
16	20/12/2021	Revisão da Política QAS
17	24/02/2022	Reestruturação da organização do Manual
18	26/09/2022	Atualização do âmbito do SGQAS – Extensão para realização de trabalhos em Tensão TET BT

19	09/01/2023	Atualização do ponto 6.5 - Manutenção infraestruturas e equipamentos de trabalho Atualização do ponto 8.1 – Identificação e caracterização dos processos (entradas/saídas e requisitos das normas)
20	06/12/2023	Alteração da morada da Delegação de Lisboa e revisão geral
21	19/04/2024	Revisão geral da referência dos procedimentos e interligação dos processos
22	20/09/2024	Revisão geral do manual, alteração do âmbito, organigrama e mapa de processos
23	30/06/2025	Revisão geral do Manual, atualização da morada e processos.
24	27/10/2025	Inserção do Departamento de Marketing
25	16/12/2025	Verificação das OM da Auditoria Interna

Promulgação do Manual de Gestão

A Gerência certifica que o presente Manual de Gestão descreve, de forma clara e adequada, os procedimentos e diretrizes adotados pela organização com o objetivo de assegurar:

- A qualidade dos serviços prestados;
- O desempenho ambiental em conformidade com os requisitos legais e normativos aplicáveis;
- A segurança nas operações, visando à proteção de colaboradores, partes interessadas e do meio ambiente.

Este Manual constitui o documento de referência para a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, garantindo a sua aplicação transversal a todas as áreas da organização. O conteúdo deste Manual visa, ainda, assegurar:

- Todos os colaboradores compreendam e apliquem os processos definidos, contribuindo para o alcance dos Objetivos estratégicos e operacionais da organização;
- Clientes, fornecedores e demais partes interessadas tenham pleno conhecimento da metodologia de gestão adotada.

A Gerência reafirma o seu compromisso com a melhoria contínua do Sistema de Gestão, promovendo regularmente a análise crítica dos processos, a identificação de oportunidades de melhoria e a implementação de ações que assegurem a sua eficácia e alinhamento com os requisitos normativos e as necessidades das partes interessadas.

A revisão e atualização deste Manual serão efetuadas sempre que necessário, nomeadamente quando ocorrerem alterações relevantes nas práticas organizacionais que impactem o Sistema de Gestão. O processo de revisão obedece aos critérios definidos no procedimento de controlo documental, garantindo a sua adequação contínua e a rastreabilidade das alterações.

O Manual encontra-se publicado e disponível na intranet.

1. Introdução

1.1 Objetivo do Manual

O presente Manual do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) tem como objetivo:

- Descrever o Sistema de Gestão da SISINT, evidenciando a forma como são cumpridos os requisitos das normas de referência e da legislação aplicável;
- Servir como documento de orientação para a implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQAS;
- Estabelecer as diretrizes e responsabilidades que asseguram a conformidade dos serviços prestados, a proteção do meio ambiente e a segurança e saúde dos trabalhadores;
- Garantir que os colaboradores, clientes, fornecedores, entidades reguladoras e outras partes interessadas tenham conhecimento da política e dos princípios que orientam a atuação da SISINT.

Este Manual aplica-se a todas as atividades desenvolvidas pela SISINT no âmbito do seu SGQAS, sendo uma referência obrigatória para todos os colaboradores e demais partes relevantes.

1.2 Âmbito do Sistema de Gestão

O Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança da SISINT aplica-se às atividades de projeto, montagem, comissionamento, instalação, conservação e manutenção de sistemas de automação e controlo, instalações elétricas, redes de distribuição BT, MT, AT e MAT (em infraestruturas sem tensão), construção de PT/PST, redes de telecomunicações, sistemas de segurança, sistemas de domótica e multimédia, sistemas de transporte, trabalhos em tensão TET BT, sistemas de produção de energias renováveis e sistemas de mobilidade elétrica.

O SGQAS aplica-se a todas as atividades desenvolvidas pela SISINT, incluindo as realizadas na sede, delegações e em obra, assegurando o controlo dos impactes ambientais, a prevenção de riscos para a segurança e saúde no trabalho e a conformidade dos serviços prestados, em cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, a SISINT não exclui quaisquer requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015.

1.3 Definições e Abreviaturas

Para efeitos de interpretação e aplicação do presente Manual do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS), adotam-se as seguintes definições e abreviaturas:

Abreviaturas:

- **SGQAS** — Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança
- **DQAS** — Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança
- **GER** — Gerência
- **RH** — Recursos Humanos
- **E&M** — Eletromecânica
- **A&C** — Automação e Controlo
- **DAF** — Departamento Administrativo e Financeiro
- **DIT** — Departamento de Tecnologias da Informação
- **ISI** — Infraestruturas de Sistemas de Informação
- **HOM** — Homesis
- **A&G** — Automação e gestão Técnica
- **A&M** — Audiovisuais e Multimédia
- **COM** — Comercial
- **TRA** — Transportes
- **REN** — Energias Renováveis
- **Izzy** — Mobilidade Elétrica
- **SST** — Segurança e Saúde no Trabalho
- **AVAC** — Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado
- **SWOT** — Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (Análise de Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças)
- **TET BT** — Trabalhos em Tensão em Baixa Tensão
- **PT/PST** — Postos de Transformação / Postos de Seccionamento e Transformação
- **CERTIF** — Associação para a Certificação
- **IAF, IGQ, IGA, IHS** — Tipos de Impressos (Administrativos e Financeiros, Qualidade, Gestão Ambiental, Higiene e Segurança)

Definições:

Partes Interessadas: Pessoas ou organizações que podem afetar, ser afetadas ou perceber-se afetadas pelas atividades da SISINT (ex.: clientes, colaboradores, fornecedores, autoridades reguladoras).

Risco: Combinação da probabilidade de ocorrência de um evento perigoso e das consequências associadas.

Melhoria Contínua: Atividade recorrente para aumentar a capacidade da organização em atender os requisitos e aperfeiçoar o desempenho.

Não Conformidade: Falha no atendimento a um requisito estabelecido.

Registro: Evidência documentada das atividades realizadas e dos resultados alcançados.

1.4 Referências Normativas

O Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) da SISINT foi desenvolvido e é mantido em conformidade com os seguintes referenciais normativos:

- **NP EN ISO 9000:2015** — Sistemas de Gestão da Qualidade — Fundamentos e Vocabulário
- **NP EN ISO 9001:2015** — Sistemas de Gestão da Qualidade — Requisitos
- **NP EN ISO 14001:2015** — Sistemas de Gestão Ambiental — Requisitos com Orientação para Utilização
- **NP EN ISO 45001:2019** — Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho — Requisitos com Orientação para Utilização
- **Adenda ISO — fevereiro de 2024** — Alterações Climáticas (Complemento às normas ISO relativas à consideração das alterações climáticas no contexto organizacional e planeamento do sistema)

Estes referenciais orientam a estruturação e implementação do Sistema de Gestão da SISINT, assegurando a conformidade com os requisitos legais e normativos aplicáveis, bem como o compromisso com a melhoria contínua.

2. Enquadramento Organizacional

2.1 Apresentação da Organização

2.1.1 – Localização

A **SISINT — Supervisão, Conservação, Manutenção e Gestão de Redes de Energia, Lda.**, é uma empresa de engenharia vocacionada para o fornecimento de soluções integradas nos domínios da supervisão, manutenção, gestão e implementação de infraestruturas técnicas e energéticas.

A SISINT tem duas instalações:

Sede

Rua Industrial de S. Caetano, nº 79
4410-311 Canelas, Vila Nova de Gaia, Portugal
Telefone: +351 227 418 810
Email: SISINT@SISINT.pt

Delegação Sul

Edifício Suécia IV, Piso 1, Escritório 1.34
2794-038 Carnaxide, Portugal
Telefone: +351 215 836 267

2.1.2 - Constituição e Identificação Fiscal

- **Data de constituição:** 01/08/2003
- **Registo Comercial:** Nº 506 596 966 na Conservatória do Registo Comercial de Gaia
- **Capital Social:** €375.000,00
- **Atividade Económica:**
 - Projeto, montagem e comissionamento de sistemas de automação e controlo
 - Projeto, instalação, conservação e manutenção de instalações elétricas
 - Projeto e montagem de sistemas de domótica e multimédia
 - Sistemas de Transportes
- **CAE Principal:** 33200 — Instalação de máquinas e equipamentos industriais
- **CAE Secundário:** 71120 — Atividades de Engenharia e Técnicas Afins
- **Bairro Fiscal:** 3ª rep. de Vila Nova de Gaia

- **N.º de Contribuinte:** 506 596 966

2.1.3 - Domínio de Atividade

A SISINT desenvolve a sua atividade nas seguintes áreas:

- Projeto, montagem e comissionamento de sistemas de automação e controlo
- Projeto, instalação, conservação e manutenção de instalações elétricas
- Instalação e manutenção de sistemas AVAC
- Sistemas de transporte e infraestruturas
- Redes de distribuição de Baixa, Média, Alta e Muito Alta Tensão (BT, MT, AT, MAT), em ambientes sem tensão
- Construção de Postos de Transformação (PT/PST)
- Telecomunicações e sistemas de segurança
- Projeto e montagem de sistemas de domótica e multimédia
- Trabalhos em Tensão (TET BT)
- Soluções para mobilidade elétrica
- Sistemas de produção de energias renováveis

A SISINT posiciona-se como um parceiro estratégico para clientes que procuram soluções integradas e inovadoras, sustentadas pela experiência e compromisso com a qualidade, segurança e responsabilidade ambiental.

2.2 Histórico e Evolução

A SISINT — Supervisão, Conservação, Manutenção e Gestão de Redes de Energia, Lda., foi constituída em 2003 com o propósito de fornecer soluções integradas de engenharia para supervisão, manutenção e gestão de infraestruturas técnicas. À data da sua fundação, a estrutura acionista era composta em 60% pelo Grupo Jayme da Costa e 40% por três quadros da empresa.

Em 2010, a SISINT iniciou uma presença permanente no setor ferroviário, assegurando serviços especializados de transporte e serviços acessórios.

Em abril de 2013, devido ao crescimento da atividade e ao aumento do número de colaboradores, inaugurou novas instalações no recinto industrial da Jayme da Costa.

Em dezembro de 2014, os 60% do capital social detidos pela Jayme da Costa foram adquiridos pelos quadros da empresa, que passaram a deter 100% do capital, tornando a SISINT uma empresa totalmente autónoma.

Em 2017, em resposta às dinâmicas do mercado, a SISINT diversificou a sua oferta com a criação da marca Homesis, destinada ao mercado doméstico de luxo, e entrou na área de Selagens. Nesse mesmo ano, ocorreu uma reorganização societária que concentrou o capital nos dois gerentes detentores da maioria.

Em 2018, a organização expandiu a sua atuação para o setor de AVAC, tendo obtido certificações relevantes pela CERTIF em 2020. Ainda em 2020, descontinuou a área de Selagens e reforçou a aposta na área de Mobilidade Elétrica, iniciada em 2019.

No mesmo ano, autonomizou a área de Transportes e deu início a obras significativas, como o Lote B da Infraestruturas de Portugal.

Em 2021, foi realizada uma reorganização interna para centralizar as áreas ICM, ISI e Homesis numa única estrutura comercial, potenciando sinergias e otimizando a relação com os clientes. A componente operacional do ISI foi segmentada em duas áreas:

- Automação e Gestão Técnica (A&G)
- Audiovisuais e Multimédia (A&M)

Em setembro de 2022, o âmbito do Sistema de Gestão foi ampliado para incluir a realização de trabalhos em tensão (TET BT), visando o reconhecimento da E-Redes.

Em 2024, o Sistema foi novamente ajustado para integrar as áreas de Mobilidade Elétrica e REN.

Finalmente, em 2025, a SISINT transferiu-se para as suas novas instalações em Canelas, dotadas de maior capacidade e melhores condições, reforçando o seu compromisso com a excelência, inovação e sustentabilidade.

Este percurso reflete o crescimento sustentado e a capacidade de adaptação da SISINT às exigências do mercado e das partes interessadas, consolidando a sua posição como referência no setor.

2.3 Missão, Visão e Valores

A atuação da SISINT é orientada pela sua Missão, Visão e Valores, que refletem o compromisso com a excelência, a sustentabilidade e a satisfação das partes interessadas.

Missão

Fornecer soluções integradas de engenharia que assegurem a supervisão, conservação, manutenção e gestão eficiente de redes de energia, contribuindo para a sustentabilidade e promovendo a inovação nos setores onde atua.

Visão

Ser reconhecida como uma referência internacional na prestação de serviços de engenharia integrados, destacando-se pela excelência, inovação e compromisso com a qualidade, ambiente e segurança.

Valores

Os valores fundamentais da SISINT sustentam a sua cultura organizacional e guiam o comportamento da organização e dos seus colaboradores:

- **Inovação:** Promover a procura constante de soluções e tecnologias que agreguem valor às operações e aos clientes.
- **Qualidade:** Garantir a excelência em todos os serviços prestados, promovendo a melhoria contínua.
- **Sustentabilidade:** Adotar práticas responsáveis, minimizando impactos ambientais e contribuindo para um futuro sustentável.
- **Segurança:** Priorizar a proteção e o bem-estar de todos os colaboradores, clientes e parceiros.
- **Ética:** Conduzir as atividades com integridade, respeito e responsabilidade perante todas as partes interessadas.

Estes princípios orientadores sustentam o Sistema de Gestão da SISINT, alinhando a sua estratégia organizacional com as necessidades e expectativas das partes interessadas e reafirmando o compromisso com a qualidade, ambiente, segurança e melhoria contínua.

2.4 Responsabilidade Social Corporativa

A SISINT assume o compromisso com os princípios da Responsabilidade Social Corporativa, orientando a sua atuação pelo respeito pelos direitos humanos, pela promoção da igualdade de oportunidades e pela rejeição de todas as formas de discriminação e comportamento inadequado.

Neste contexto, a organização adota e implementa códigos de conduta rigorosos que refletem a sua cultura de integridade e responsabilidade social:

- **Política de Proteção de Dados:** Garantia da privacidade e proteção dos dados pessoais de todas as partes interessadas, em conformidade com a legislação aplicável.
- **Código de Ética:** Definição de padrões de conduta ética que orientam as ações e decisões de todos os colaboradores e dirigentes.
- **Código de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho:** Promoção de um ambiente de trabalho saudável, seguro e assente no respeito mútuo e na dignidade individual.

Estes princípios éticos são estendidos aos fornecedores e parceiros, contribuindo para o fortalecimento de uma cadeia de valor ética e sustentável.

Através destas práticas e compromissos, a SISINT afirma a sua responsabilidade perante a sociedade, promovendo o desenvolvimento sustentável e o respeito pelos direitos e interesses das suas partes interessadas.

3. Sistema de Gestão Integrado

3.1 Estrutura Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) da SISINT é sustentado por uma estrutura documental hierarquizada que assegura a uniformização, o controlo e a rastreabilidade da informação relevante para a gestão e execução das atividades.

A documentação encontra-se organizada da seguinte forma:

- Documentação Externa - Inclui a legislação, regulamentação e normas aplicáveis à atividade da organização.
- Documentação Interna - Compreende a missão, visão, valores e a política do SGQAS, que orientam a atuação da organização e dos seus colaboradores.

A organização e hierarquia destes documentos estão representadas na figura seguinte, que demonstra a estrutura piramidal do Sistema de Gestão, evidenciando o seu nível de abrangência e a sua função no suporte às atividades da organização.



Figura 01 — Hierarquia Documental do Sistema de Gestão

No topo da hierarquia encontram-se a Missão, Visão, Valores e Política de Gestão, que orientam todas as atividades da organização.

Seguem-se o Manual de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, que define as diretrizes do Sistema e estrutura a documentação associada, e os Procedimentos, que detalham as instruções para execução dos processos.

Os Planos especificam ações e métodos de monitorização e controlo. Por fim, os Impressos e Registos asseguram a rastreabilidade e a evidência documental das atividades realizadas

Toda a documentação do Sistema de Gestão encontra-se disponível em formato eletrónico na intranet, assegurando o acesso rápido, controlado e atualizado por todos os colaboradores e partes interessadas autorizadas.

3.2 Controlo de Documentos e Registos

A gestão eficaz da informação documentada é fundamental para garantir a conformidade, a rastreabilidade e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) da SISINT.

Controlo de Documentos

A SISINT assegura que todos os documentos necessários para o funcionamento do SGQAS são:

- Aprovados quanto à sua adequação antes da emissão;
- Revistos e atualizados sempre que necessário, assegurando a sua validade e atualidade;
- Identificados de forma adequada (título, código, revisão, data de emissão) para garantir a rastreabilidade e a consulta da versão em vigor;
- Disponibilizados aos colaboradores em formato eletrónico na intranet, garantindo acesso controlado e imediato à informação pertinente;
- Retirados prontamente dos pontos de utilização quando obsoletos, prevenindo o seu uso indevido. Os documentos obsoletos podem ser mantidos para efeitos de histórico e referência, estando devidamente identificados.

A responsabilidade pela emissão, revisão, aprovação e divulgação dos documentos do SGQAS é do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS), sob orientação da Gerência.

Controlo de Registos

Os registos têm como objetivo evidenciar a execução das atividades, o cumprimento dos requisitos e a rastreabilidade das ações realizadas.

A SISINT assegura que os registos:

- São identificados, armazenados, protegidos, recuperáveis e legíveis;
- Estão sujeitos a prazos de retenção definidos nos respetivos procedimentos ou legislação aplicável;
- São eliminados ou arquivados de acordo com critérios estabelecidos, quando atingido o prazo de retenção.

Os registos podem assumir a forma de impressos preenchidos, relatórios, atas, registos digitais ou outros formatos documentais.

A gestão da informação documentada é assegurada pelo procedimento específico de Controlo de Documentos e Registos (PGQ01 – Gestão da documentação SGQAS), o qual define de forma detalhada as regras e responsabilidades associadas a estas atividades.

3.3 Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

A SISINT reconhece a importância de compreender e satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes para garantir a eficácia e a melhoria contínua do seu Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS).

As partes interessadas são identificadas e avaliadas no documento interno "Partes Interessadas", onde são classificadas como relevantes ou não relevantes. Para cada parte interessada relevante são determinados:

- Os respetivos requisitos aplicáveis;
- Os critérios e métodos de monitorização do seu cumprimento.

Adicionalmente, a organização identifica e analisa fatores internos e externos que possam influenciar:

- A determinação das necessidades e expectativas das partes interessadas;
- A capacidade da SISINT em satisfazer esses requisitos e expectativas de forma consistente.

Estes fatores e a caracterização das partes interessadas relevantes estão refletidos na análise SWOT da organização, a qual integra a abordagem de pensamento baseado no risco adotada pela Gerência no âmbito do seu Processo de Gestão.

A metodologia SWOT permite identificar e avaliar riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade dos serviços, a satisfação das partes interessadas e o desempenho global do Sistema de Gestão. Para cada situação identificada:

- São definidos planos de ação específicos, documentados no Mapa de Riscos e Oportunidades;
- São estabelecidos mecanismos para o acompanhamento e avaliação da eficácia das ações implementadas.

A revisão da análise SWOT é realizada anualmente pela Gerência, com o apoio do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS), garantindo a sua atualização e alinhamento com a evolução do contexto organizacional e das partes interessadas.

Esta abordagem assegura que o Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança se mantém adequado, eficaz e alinhado com o contexto organizacional e com as necessidades e expectativas das partes interessadas.

As necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes são analisadas e transformadas em requisitos aplicáveis ao SGQAS, sendo o seu tratamento assegurado através dos processos, procedimentos, controlos operacionais, planeamento e definição de objetivos.

3.4 Análise do Contexto Organizacional

A SISINT, com vista a garantir a eficácia e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS), realiza periodicamente a análise do seu contexto organizacional, considerando fatores internos e externos que possam impactar o seu desempenho.

A análise interna contempla:

- A cultura, valores e políticas organizacionais;
- A estrutura organizacional e a definição clara de papéis e responsabilidades;
- A qualificação, competências e envolvimento dos colaboradores;
- A infraestrutura, recursos e tecnologia disponíveis;
- O desempenho dos processos e resultados operacionais.

São considerados os fatores externos, entre outros os seguintes aspetos:

- O enquadramento legal e regulamentar aplicável às suas atividades;
- A situação económica e social do setor e do mercado onde opera;
- O avanço tecnológico e a inovação aplicável às suas áreas de atuação;
- Alterações climáticas e requisitos ambientais emergentes;
- Expectativas dos clientes e tendências do mercado;
- Relações com fornecedores, parceiros e concorrentes.

A identificação e avaliação destes fatores são formalizadas através da Análise SWOT, que permite à organização identificar pontos fortes e fracos (fatores internos) e reconhecer oportunidades e ameaças (fatores externos), definindo ações estratégicas para mitigar riscos e potenciar oportunidades.

A Análise SWOT é revista anualmente pela Gerência, com o apoio do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança (DQAS), ou sempre que ocorram alterações relevantes no contexto organizacional. Esta revisão assegura que o SGQAS se mantém adequado, eficaz e alinhado com as condições internas e externas.

A avaliação contínua do contexto organizacional permite à SISINT antecipar desafios e adaptar a sua estratégia de gestão, reforçando a sua posição no mercado e o compromisso com as partes interessadas.

Com base na análise do contexto organizacional, a Gerência identificou como fatores críticos para o Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS):

- a natureza das atividades com elevado risco para a Segurança e Saúde no Trabalho, nomeadamente trabalhos em instalações elétricas e Trabalhos em Tensão (TET BT);
- a forte dependência de requisitos legais, regulamentares e contratuais específicos do setor energético e ferroviário;
- a exposição ambiental associada a atividades em obra, gestão de resíduos e utilização de recursos;
- a evolução tecnológica e as exigências crescentes dos clientes em matéria de qualidade, segurança e sustentabilidade.

Estes fatores são considerados no planeamento do SGQAS, assegurando a sua integração no pensamento baseado no risco, na identificação e tratamento de riscos e oportunidades, na definição de objetivos e na afetação de recursos.

3.5 Planeamento do Sistema de Gestão (Riscos e Oportunidades)

A SISINT adota uma abordagem sistemática e integrada para o planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS), assegurando que os riscos e oportunidades são identificados, avaliados e tratados de forma eficaz, com o objetivo de garantir a conformidade dos serviços, a proteção do ambiente, a segurança e saúde no trabalho, a satisfação das partes interessadas e a melhoria contínua do desempenho organizacional.

O planeamento do SGQAS tem por base o pensamento baseado no risco, considerando de forma articulada os fatores internos e externos da organização, as necessidades e expectativas das partes interessadas, os requisitos legais e outros requisitos aplicáveis, bem como os aspetos ambientais e os perigos e riscos para a Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

Identificação de Riscos e Oportunidades

A identificação de riscos e oportunidades resulta da análise integrada dos seguintes elementos:

- Resultados da análise do contexto organizacional (fatores internos e externos);
- Necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes;
- Obrigações de conformidade legais, regulamentares e outros requisitos aplicáveis;
- Resultados do desempenho e eficácia dos processos do SGQAS;
- Avaliação dos Aspetos Ambientais, incluindo impactes ambientais associados às atividades, produtos e serviços;
- Avaliação de Perigos e Riscos para a Segurança e Saúde no Trabalho, considerando as condições de trabalho, atividades operacionais e fatores humanos.

Para este efeito, a SISINT utiliza a metodologia de Análise SWOT, que permite identificar e analisar:

- Pontos Fortes (forças internas);
- Pontos Fracos (limitações internas);
- Oportunidades (fatores externos favoráveis);
- Ameaças (riscos externos com potencial impacto negativo).

Esta abordagem assegura uma visão global e integrada dos riscos e oportunidades que podem influenciar o alcance dos objetivos do SGQAS.

Avaliação e Tratamento de Riscos e Oportunidades

Com base na identificação realizada:

- Os riscos e oportunidades são avaliados quanto à sua relevância e impacto potencial;
- São definidas ações apropriadas para eliminar ou reduzir riscos e para potenciar oportunidades de melhoria;
- As ações planeadas são registadas no Mapa de Riscos e Oportunidades, bem como nos instrumentos específicos aplicáveis, nomeadamente na Matriz de Aspetos Ambientais e na Avaliação de Riscos SST, quando aplicável;

As medidas de controlo e ações definidas são integradas nos processos do SGQAS, nos procedimentos operacionais, nos controlos operacionais e na definição de objetivos da Qualidade, Ambiente e Segurança.

Implementação, Monitorização e Avaliação da Eficácia

As ações planeadas para abordar riscos e oportunidades são implementadas de forma controlada e monitorizadas quanto à sua eficácia, através de:

- Indicadores de desempenho e objetivos definidos no âmbito do SGQAS;
- Monitorização dos processos e dos controlos operacionais;
- Resultados de auditorias internas e externas;
- Tratamento de não conformidades, reclamações e ações corretivas e de melhoria;
- Avaliação contínua do desempenho ambiental e da segurança e saúde no trabalho.

A eficácia das ações implementadas, bem como a atualização dos riscos e oportunidades identificados, é revista periodicamente pela Gerência, com o apoio do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS), nomeadamente no âmbito da Revisão pela Gestão, assegurando a adequação contínua do planeamento do SGQAS face à evolução do contexto organizacional e das partes interessadas.

Este planeamento garante que a SISINT atua de forma preventiva, proativa e sistemática, reforçando a sua capacidade de adaptação, a conformidade dos seus serviços, a proteção do ambiente, a segurança e saúde dos trabalhadores e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança.

3.6 Objetivos do Sistema de Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança

A SISINT estabelece, implementa e mantém Objetivos da Qualidade, Ambiente e Segurança de forma a assegurar a concretização da sua Política, o cumprimento dos requisitos aplicáveis e a melhoria contínua do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS).

Os objetivos são definidos com base:

- No contexto organizacional e nas necessidades e expectativas das partes interessadas;
- Nos riscos e oportunidades identificados no âmbito do planeamento do SGQAS;

- Nos requisitos legais, regulamentares e outros requisitos aplicáveis;
- Nos resultados do desempenho dos processos e do Sistema de Gestão.

Os objetivos são mensuráveis ou avaliáveis, coerentes com a Política do SGQAS e abrangem as vertentes da qualidade, da proteção do ambiente e da segurança e saúde no trabalho.

Para cada objetivo são definidos:

- As metas a atingir;
- As ações planeadas para a sua concretização;
- Os responsáveis pela sua implementação;
- Os recursos necessários;
- Os prazos de execução;
- Os critérios e metodologias para avaliação da eficácia das ações.

Os Objetivos da Qualidade, Ambiente e Segurança são estabelecidos anualmente no âmbito da Revisão pela Gestão, sendo registados em documento próprio, onde é efetuado o seu acompanhamento, monitorização e avaliação de resultados ao longo do período definido.

O grau de cumprimento dos objetivos é monitorizado através de indicadores de desempenho, auditorias internas e externas, análise de resultados e outros mecanismos definidos no SGQAS, sendo os resultados analisados pela Gerência no âmbito da Revisão pela Gestão, de forma a assegurar a sua adequação contínua e a promover a melhoria contínua do Sistema de Gestão

3.8 Planeamento de Alterações

A SISINT assegura que as alterações que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) são planeadas e controladas, de forma a garantir a manutenção da sua conformidade, eficácia e alinhamento com os requisitos aplicáveis.

Sempre que ocorre uma alteração relevante, a organização procede à sua avaliação, considerando os impactos nos processos, nos requisitos do SGQAS, nos riscos e oportunidades, bem como a necessidade de atualização de documentação, recursos ou controlos operacionais.

A gestão das alterações é efetuada através do impresso IGQ 231 – Plano de Gestão de Alterações, no qual são registados a descrição da alteração, a avaliação dos impactos, as ações a implementar, os responsáveis e o acompanhamento da sua execução.

As alterações e respetivas ações são monitorizadas quanto à sua eficácia e, quando aplicável, analisadas no âmbito da Revisão pela Gestão, assegurando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança.

4. Apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança

4.1 Recursos

A SISINT identifica e disponibiliza os recursos necessários para a implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS), assegurando o cumprimento dos requisitos aplicáveis e a eficácia dos seus processos.

Os recursos necessários, incluindo recursos humanos, financeiros, infraestruturas, equipamentos, tecnologia e ambiente de trabalho, são identificados:

- No âmbito da abordagem por processos, conforme definido no ponto 4.4 do presente Manual;
- No planeamento do Sistema de Gestão, através da identificação de riscos e oportunidades (IGQ 243 – SWOT, Mapa de Riscos e Objetivos);
- No plano de ações IGQ046 – Plano de Ações, definido para o tratamento de riscos, oportunidades e melhoria do desempenho.

A afetação e disponibilização dos recursos é assegurada pela Gerência, considerando as necessidades operacionais, os requisitos legais e normativos, os objetivos definidos e os resultados da monitorização do desempenho do SGQAS.

A adequação dos recursos é avaliada de forma contínua através da monitorização dos processos, do acompanhamento dos planos de ação, das auditorias internas e da Revisão pela Gestão, garantindo a sua atualização sempre que necessário.

4.2 Competências

A SISINT assegura que as pessoas que executam atividades que afetam o desempenho da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho são competentes, com base na educação, formação, experiência e qualificações adequadas.

As necessidades de competência são identificadas com base nas funções desempenhadas, nas respetivas responsabilidades, nos requisitos legais e normativos aplicáveis e nos riscos associados às atividades e processos.

A organização garante a competência dos seus colaboradores através do processo de recrutamento e seleção, da formação inicial, contínua e específica, incluindo a formação obrigatória em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho, bem como da avaliação da eficácia das ações de formação realizadas.

A avaliação das competências dos colaboradores é realizada de forma contínua e periódica, através do acompanhamento das atividades no posto de trabalho, da análise dos resultados das auditorias internas, da avaliação de ocorrências, incidentes ou não conformidades, bem como da verificação da necessidade de formação inicial, contínua ou de reciclagem. Sempre que são

identificadas lacunas de competência, são planeadas e implementadas ações adequadas, sendo a sua eficácia posteriormente avaliada.

Os registos de formação, qualificações e competências são mantidos como informação documentada, assegurando a evidência da conformidade com os requisitos aplicáveis.

4.3 Consciencialização

A SISINT assegura que os seus colaboradores estão conscientes da Política do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS), dos objetivos definidos, dos riscos associados às suas atividades e do contributo do seu trabalho para a eficácia do Sistema de Gestão.

A consciencialização dos colaboradores, bem como a consulta e participação dos trabalhadores, é assegurada de acordo com o Procedimento PGQ 014 – Consulta, Participação, Comunicação e Consciencialização, o qual define as metodologias, responsabilidades e meios utilizados, incluindo a avaliação da eficácia das ações implementadas.

4.4 Comunicação

A SISINT estabelece e implementa processos para assegurar uma comunicação eficaz, interna e externa, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, garantindo que a informação relevante é comunicada às partes interessadas adequadas, de forma atempada e apropriada.

Os princípios, meios, responsabilidades, periodicidade e avaliação da eficácia da comunicação são definidos no Procedimento PGQ 014 – Consulta, Participação, Comunicação e Consciencialização, bem como no Plano de Comunicação IGQ 227, assegurando a coerência e a eficácia da comunicação no SGQAS

4.5 Informação Documentada

A SISINT estabelece, implementa e mantém a informação documentada necessária para assegurar o funcionamento eficaz do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) e para evidenciar a conformidade com os requisitos aplicáveis.

A informação documentada inclui documentos internos e externos, procedimentos, planos, instruções, impressos e registos, em suporte físico ou digital, relevantes para a gestão e execução das atividades da organização.

A criação, atualização, identificação, aprovação, distribuição, acesso, proteção, armazenamento, retenção e eliminação da informação documentada são asseguradas de acordo com o Procedimento de Controlo de Documentos e Registos (PGQ 001 – Gestão da Documentação do SGQAS), garantindo que apenas a informação válida e atualizada é utilizada.

A informação documentada é mantida de forma a assegurar a sua legibilidade, integridade, confidencialidade e rastreabilidade, estando acessível às partes interessadas autorizadas sempre que aplicável.

5. Operação

5.1 Planeamento e Controlo Operacional

A SISINT planeia e controla as suas atividades operacionais de forma a assegurar a conformidade dos serviços, o cumprimento dos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis, bem como a proteção do ambiente e a segurança e saúde no trabalho.

O planeamento e controlo operacional são assegurados através da aplicação de procedimentos operacionais, avaliações de riscos SST, identificação e controlo de aspetos ambientais, planeamento e acompanhamento das atividades em obra, bem como da monitorização do cumprimento dos requisitos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança.

5.2 Requisitos para Produtos e Serviços

A SISINT assegura que os requisitos aplicáveis aos produtos e serviços são determinados, analisados e comunicados antes da aceitação de compromissos com os clientes, garantindo que a organização possui capacidade técnica, humana, legal e operacional para os cumprir.

A determinação e análise dos requisitos dos clientes é realizada no âmbito dos processos comerciais e operacionais, tendo por base, nomeadamente:

Propostas comerciais e técnicas;

Cadernos de encargos, contratos ou encomendas;

Comunicações com o cliente (correio eletrónico, reuniões, atas);

Requisitos legais, regulamentares e outros requisitos aplicáveis às atividades a realizar.

Antes da aceitação de trabalhos, a SISINT assegura que:

Os requisitos do cliente estão claramente definidos e compreendidos;

São identificados os requisitos legais e de Segurança e Saúde no Trabalho aplicáveis;

Existem os recursos e competências necessários para a execução do serviço.

Durante a execução dos trabalhos, a comunicação com o cliente é assegurada de forma contínua, incluindo o tratamento de esclarecimentos, alterações ao âmbito dos serviços, reclamações e feedback. As alterações aos requisitos inicialmente acordados são analisadas, aprovadas e comunicadas às partes relevantes, sendo assegurada a atualização da informação documentada aplicável.

As evidências da determinação, análise e cumprimento dos requisitos dos produtos e serviços são asseguradas através dos registos comerciais, contratuais e operacionais associados a cada trabalho, bem como dos registos de acompanhamento, reclamações e ações corretivas, quando aplicável.

5.3 Concepção e Desenvolvimento

A SISINT aplica o processo de concepção e desenvolvimento aos projetos desenvolvidos internamente, sempre que o âmbito contratual inclua a responsabilidade pelo desenvolvimento do projeto para o cliente.

O processo de concepção e desenvolvimento é realizado de forma planeada e controlada, de acordo com procedimentos internos aplicáveis (POP 031 – Projeto), e inclui, conforme aplicável:

- A análise do pedido e dos requisitos do cliente;
- O levantamento de dados e informações necessárias;
- O estudo técnico, dimensionamento e definição das soluções técnicas;
- A revisão e validação interna do projeto por responsável competente;
- A entrega e validação do projeto junto do cliente.

Os projetos desenvolvidos internamente são revistos e validados antes da sua entrega ou utilização, sendo assegurada a evidência da aprovação. As alterações aos projetos são analisadas, controladas e registadas, garantindo a identificação das revisões aplicáveis e a atualização da informação documentada.

As evidências do processo de concepção e desenvolvimento incluem, entre outras, peças desenhadas com identificação de revisões, documentação técnica associada e registos de aprovação.

Nas situações em que a SISINT executa obras com base em projetos fornecidos pelo cliente, o processo de concepção e desenvolvimento não é aplicável, sendo a organização responsável apenas pela execução conforme os requisitos definidos.

5.4 Controlo de Processos, Produtos e Serviços Fornecidos Externamente

A SISINT assegura que os processos, produtos e serviços fornecidos externamente e que influenciam a conformidade dos serviços prestados são adequadamente controlados, de forma a garantir o cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS).

O controlo dos fornecimentos externos, incluindo fornecedores de produtos, prestadores de serviços e subcontratados, é realizado de acordo com a Política de Compras, Qualificação e Avaliação de Fornecedores (PGQ 081), a qual define os princípios, critérios e responsabilidades aplicáveis à seleção, qualificação, avaliação e reavaliação dos fornecedores.

A seleção e avaliação dos fornecedores têm em consideração, conforme aplicável, critérios de qualidade, cumprimento de prazos, desempenho ambiental, segurança e saúde no trabalho, bem como requisitos legais, regulamentares e contratuais associados às atividades desenvolvidas.

A organização assegura que os requisitos aplicáveis aos fornecimentos externos são claramente definidos e comunicados, sendo o seu cumprimento acompanhado através da avaliação anual de fornecedores, da monitorização contínua do desempenho e do acompanhamento em obra, quando aplicável. Sempre que se verifiquem desvios ou incumprimentos relevantes, são implementadas ações corretivas ou de melhoria, incluindo a eventual reclassificação ou desqualificação de fornecedores.

5.5 Produção e Prestação do Serviço

A SISINT assegura que a produção e a prestação dos serviços são realizadas de forma controlada, planeada e consistente, de modo a garantir a conformidade com os requisitos do cliente, os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, bem como os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS). A execução dos serviços é efetuada de acordo com procedimentos operacionais, instruções de trabalho, planos de obra e outros documentos aplicáveis, assegurando:

- A correta identificação e compreensão dos requisitos do serviço a executar;
- A disponibilização dos recursos humanos, materiais e técnicos adequados;
- O cumprimento dos requisitos de Segurança e Saúde no Trabalho e de proteção ambiental;
- O acompanhamento e supervisão das atividades em obra.

Durante a execução dos serviços, a organização assegura a identificação adequada das atividades e, quando aplicável, dos materiais e equipamentos utilizados, bem como o controlo das condições de execução, incluindo a gestão de alterações, a prevenção de erros e o tratamento de desvios ou ocorrências identificadas.

A prestação do serviço é monitorizada através do acompanhamento em obra, do controlo operacional definido, da análise de ocorrências, não conformidades e reclamações, bem como da implementação de ações corretivas e de melhoria, assegurando a conformidade e a melhoria contínua do desempenho operacional.

5.6 Libertação de Produtos e Serviços

A SISINT assegura que os produtos e serviços apenas são libertados após a verificação da conformidade com os requisitos definidos, garantindo que todos os critérios aplicáveis foram cumpridos antes da sua entrega ao cliente ou colocação em funcionamento.

A libertação dos serviços é efetuada de acordo com os procedimentos internos aplicáveis, podendo incluir, conforme a natureza do serviço:

- Verificação da conformidade técnica e contratual;
- Confirmação do cumprimento dos requisitos de Segurança e Saúde no Trabalho e ambientais;
- Validação interna por responsável competente;
- Aceitação ou validação pelo cliente, quando aplicável.

As evidências associadas à libertação dos produtos e serviços são mantidas como informação documentada, assegurando a rastreabilidade e a demonstração da conformidade.

5.7 Controlo de Saídas Não Conformes

A SISINT assegura que os produtos e serviços que não estejam conformes com os requisitos definidos são identificados e controlados, de modo a prevenir a sua utilização ou entrega não intencional ao cliente.

As saídas não conformes relevantes, incluindo não conformidades internas e reclamações de clientes, são registadas, analisadas e tratadas de acordo com o Procedimento PGQ 017 – Não

Conformidades/ Reclamações e Ações Corretivas e de Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança.

Sempre que aplicável, o tratamento das saídas não conformes pode incluir:

- Correção imediata ou retrabalho;
- Implementação de ações corretivas para eliminar as causas da não conformidade;
- Aceitação sob concessão, quando acordado com o cliente.

As situações operacionais correntes em obra, de resolução imediata e sem impacto na conformidade do serviço, na segurança ou no ambiente, podem ser tratadas localmente, não originando necessariamente o registo formal de uma não conformidade.

As evidências associadas às não conformidades registadas são mantidas como informação documentada, assegurando a rastreabilidade das decisões tomadas e contribuindo para a melhoria contínua do Sistema de Gestão.

6. Liderança

6.1 Liderança e Comprometimento

A Gerência da SISINT demonstra liderança ativa e compromisso permanente com a eficácia e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS), assegurando a sua integração na estratégia, na gestão e nas atividades da organização. A Gerência assume a responsabilidade final pela eficácia do SGQAS, garantindo que:

- O Sistema de Gestão é implementado, mantido e continuamente melhorado de acordo com os requisitos das normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP ISO 45001;
- A política e os objetivos da Qualidade, Ambiente e Segurança são definidos, comunicados, compreendidos e aplicados em toda a organização;
- Os requisitos dos clientes, os requisitos legais, regulamentares e outros requisitos aplicáveis são identificados, cumpridos e integrados nos processos da organização;
- O pensamento baseado no risco e a abordagem por processos são promovidos e aplicados de forma consistente na gestão e execução das atividades.

A Gerência assegura que o SGQAS está alinhado com o contexto organizacional, com as necessidades e expectativas das partes interessadas e com a orientação estratégica da SISINT, conforme definido no Capítulo 4 do presente Manual. No âmbito do seu compromisso, a Gerência:

- Disponibiliza os recursos humanos, financeiros, técnicos e organizacionais necessários para o funcionamento eficaz do SGQAS;
- Promove uma cultura de qualidade, prevenção da poluição, proteção do ambiente e prevenção de lesões e afeções da saúde, incentivando comportamentos seguros e responsáveis;
- Garante a eliminação de perigos e a redução dos riscos para a Segurança e Saúde no Trabalho, bem como a melhoria contínua do desempenho ambiental;
- Incentiva a consulta e participação dos trabalhadores, em especial no âmbito da SST, assegurando que estes são envolvidos nos processos de decisão que afetam a sua segurança, saúde e condições de trabalho;
- Apoia e orienta os responsáveis de processo e os colaboradores, promovendo a responsabilização individual e coletiva pelo cumprimento dos requisitos do SGQAS.

A Gerência promove a melhoria contínua do Sistema de Gestão através:

- Da definição, acompanhamento e revisão de objetivos da Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Da análise do desempenho dos processos e dos resultados alcançados;
- Da realização periódica da Revisão pela Gestão, assegurando que o SGQAS se mantém adequado, eficaz e alinhado com a estratégia da organização.

Este compromisso de liderança garante que o Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança da SISINT é um sistema ativo, integrado e orientado para o desempenho, contribuindo para a satisfação das partes interessadas, para a sustentabilidade ambiental e para a proteção da segurança e saúde dos trabalhadores.

6.2 Política do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança

A SISINT definiu e implementou uma Política do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, aprovada pela Gerência, que estabelece os compromissos estratégicos da organização no âmbito da qualidade dos serviços, da proteção do ambiente e da segurança e saúde no trabalho, em conformidade com as normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP EN ISO 45001.

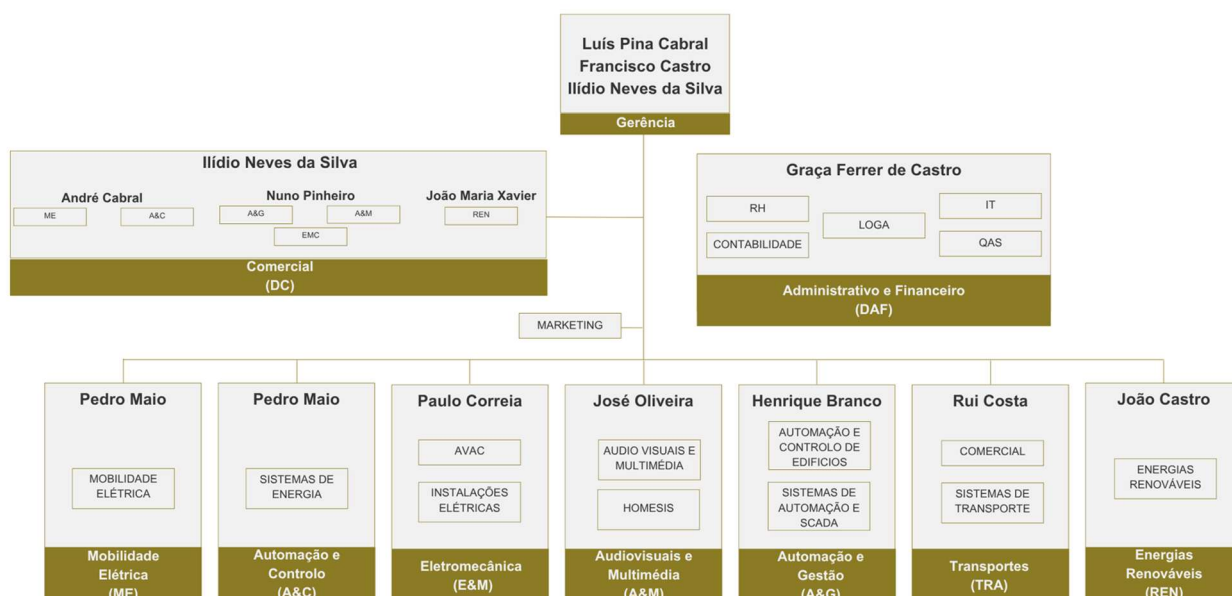
A Política do SGQAS é mantida como informação documentada autónoma, sendo comunicada, compreendida e aplicada em toda a organização. Encontra-se disponível para consulta a todas as partes interessadas através da intranet, do site institucional e em locais apropriados nas instalações da SISINT.

A Política é revista periodicamente pela Gerência, ou sempre que se justifique, de modo a garantir a sua contínua adequação ao contexto organizacional, à orientação estratégica da empresa e às expectativas das partes interessadas.

6.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades

A SISINT possui uma estrutura organizacional definida, orientada para garantir uma gestão eficaz, o cumprimento dos requisitos aplicáveis e a implementação consistente do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS).

A estrutura organizativa da SISINT, é apresentada no organigrama abaixo indicado. Este documento é do conhecimento de toda a organização e ilustra a interligação funcional entre os diversos intervenientes.



No momento da integração de novos colaboradores na empresa é dado a conhecer o organograma, bem como as responsabilidades e autoridades para a sua função.

A definição clara da estrutura organizacional e das responsabilidades assegura a implementação eficaz do SGQAS e o cumprimento dos compromissos assumidos com as partes interessadas.

6.4 Responsabilidades

A definição de responsabilidades e autoridades é fundamental para garantir a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS). A estrutura organizacional da SISINT assegura a adequada distribuição destas responsabilidades de acordo com as funções e níveis de decisão.

Gerência (GER)

A Gerência é o órgão máximo de direção, responsável por supervisionar e coordenar as atividades dos diferentes departamentos. As suas principais atribuições incluem:

- Definir a Missão e estabelecer as Políticas de Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Formular os objetivos estratégicos e operacionais da organização;
- Definir estratégias e aprovar planos de investimentos e de afetação de recursos;
- Representar externamente a empresa;
- Assegurar o recrutamento e seleção de pessoal, em articulação com o Departamento de Recursos Humanos e as áreas envolvidas;
- Promover a comunicação interna, a responsabilização e o compromisso com a eficácia e melhoria contínua do Sistema de Gestão;
- Aplicar o pensamento baseado no risco e a abordagem por processos;
- Garantir que a Política e os Objetivos são definidos e alinhados com o contexto e a orientação estratégica da organização, apoiando os colaboradores na sua implementação;
- Realizar a revisão anual do Sistema de Gestão (SGQAS), com o apoio do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS) e das restantes áreas.
- Delegar no QAS a responsabilidade de assegurar que os requisitos dos clientes, bem como as exigências estatutárias e regulamentares, são identificados, cumpridos e satisfatoriamente atendidos.

Departamentos

Cada departamento é responsável pela implementação e gestão das suas atividades específicas de acordo com os requisitos do Sistema de Gestão.

As responsabilidades, autoridades e perfis de competências das funções encontram-se definidos nas Descrições de Funções e nos Procedimentos específicos de cada área.

Colaboradores

Todos os colaboradores da SISINT têm um papel ativo na manutenção e melhoria do Sistema de Gestão, sendo responsáveis por:

- Cumprir os princípios da Política, bem como o disposto no Manual, Procedimentos e nas suas funções atribuídas;
- Contribuir para o cumprimento dos Objetivos de Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Participar na consulta e sugerir melhorias no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST);
- Assegurar a correta segregação e encaminhamento de resíduos, de acordo com os procedimentos ambientais;
- Implementar e respeitar as medidas de segurança adotadas, tendo em consideração a avaliação e controlo dos riscos de SST;
- Zelar pela adequada conservação dos equipamentos e ferramentas sob a sua responsabilidade.

As responsabilidades e autoridades detalhadas estão descritas nas Descrições de Funções e nos Procedimentos específicos de cada área, garantindo a sua comunicação e compreensão em toda a organização.

7. Gestão por Processos

7.1 Abordagem por Processos

A SISINT adota a gestão por processos como princípio orientador do seu Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS), assegurando que todas as atividades da organização são planeadas, executadas, monitorizadas e melhoradas de forma integrada e orientada para a criação de valor.

O funcionamento da organização baseia-se num conjunto de processos interligados, identificados e geridos com o objetivo de transformar os requisitos das partes interessadas (entradas) em resultados que satisfaçam plenamente as suas necessidades (saídas).

7.2 Classificação e Descrição dos Processos

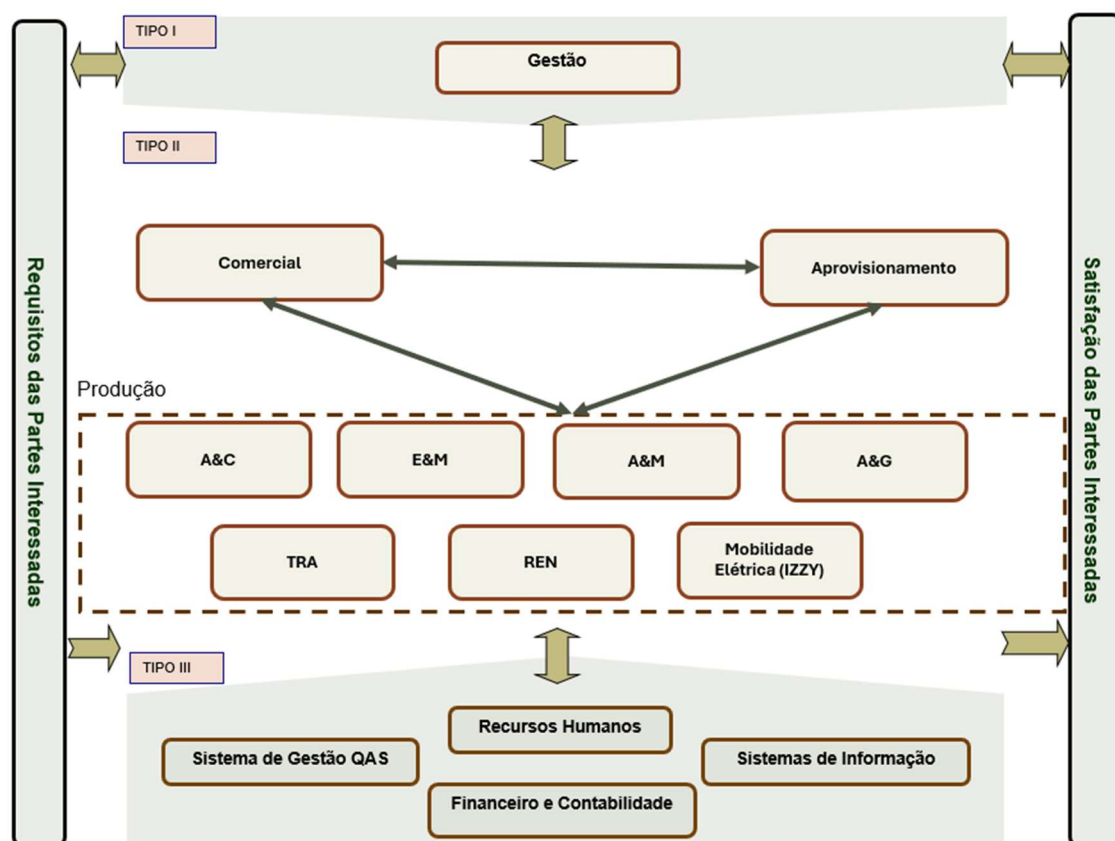
De modo a garantir uma abordagem estruturada, os processos da SISINT encontram-se organizados em três categorias:

Tipo I — Processos de Gestão - Definem as estratégias e orientações da organização, assegurando o planeamento, execução, controlo e avaliação das atividades, bem como a afetação adequada de recursos. Incluem ainda a responsabilidade pela melhoria contínua do sistema.

Tipo II — Processos de Realização - Representam a cadeia de valor da organização e englobam os processos que transformam os requisitos e expectativas dos clientes em serviços prestados. Incluem todas as atividades que garantem a conformidade e a satisfação dos clientes.

Tipo III — Processos de Apoio - Suportam as atividades da organização e asseguram o fornecimento de recursos e serviços necessários ao funcionamento eficaz do Sistema de Gestão. Incluem, entre outros, processos de gestão de recursos humanos, tecnológicos e financeiros.

Esquemáticamente:



A SISINT assegura que todos os processos estão definidos e documentados, conforme necessário, possuem responsáveis claramente identificados e são monitorizados quanto ao seu desempenho e conformidade com os objetivos estabelecidos estando sujeitos a análise e melhoria contínua.

Esta abordagem assegura uma gestão eficaz e integrada, promovendo a eficiência, a satisfação das partes interessadas e a melhoria contínua do desempenho global da SISINT.

Os processos identificados no Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) da SISINT encontram-se agrupados em três grandes categorias, que asseguram a gestão eficaz das atividades e o cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais da organização.

A SISINT assegura que todos os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) são monitorizados e avaliados de forma sistemática para garantir: A conformidade com os requisitos definidos a eficácia e eficiência na realização das atividades a melhoria contínua do desempenho global da organização.

Cada processo possui indicadores específicos, definidos em função dos seus objetivos e resultados esperados.

Nesta seção apresenta-se, de forma resumida, cada um dos processos, sendo que a descrição detalhada de algumas atividades, encontra-se nos Procedimentos da Qualidade e restante documentação do Sistema de Gestão.

<p>Entradas: Contexto interno e externo, Necessidades e expectativas das partes interessadas, Requisitos legais, regulamentares e normativos, Resultados de auditorias internas e externas, Resultados de desempenho e indicadores, Alterações organizacionais, legais ou estratégicas, Recursos disponíveis</p>	<p>GESTÃO</p>	<p>Saídas: Análise SWOT, Contexto da Organização, Avaliação de Riscos e Oportunidades, Missão, e Valores, Política de Gestão, Relatório de Revisão pela Gestão, Lista de indicadores e objetivos, oportunidades de melhoria, necessidade de alterações, recursos e outras saídas da revisão pela gestão.</p>
<p>Recursos: Humanos, financeiros, informáticos, infraestruturas, informação diversa interna e externa</p>		
<p>Monitorização e medição: Auditorias internas e externas, indicadores de desempenho, cumprimento de objetivos, resultados da revisão pela gestão e outros mecanismos definidos no SGQAS.</p>		
<p>Documentação: Análise SWOT, Contexto da Organização, Avaliação de Riscos e Oportunidades, Missão, Valores, Política de Gestão, Manual de Gestão</p>		
<p>Requisitos ISO 9001 aplicáveis: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.6, 7.4, 9.1, 9.3, 10</p>		
<p>Requisitos ISO 14001 aplicáveis: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 6.1, 6.2, 7.1, 7.4, 9.1, 9.3, 10</p>		
<p>Requisitos ISO 45001 aplicáveis: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 6.1, 6.2, 7.1, 7.4, 9.1, 9.3, 10</p>		

<p>Responsável: Responsável de Departamento/Áreas e/ou Diretores de Obra</p>		
<p>Entradas: Legislação aplicável, necessidades de compras ou subcontratação (informação), dados fornecedores, Requisitos QAS aplicáveis a materiais, serviços e subcontratação</p>	<p>APROVISIONAMENTO</p>	<p>Saídas: Materiais e serviços, recepção de materiais e/ou serviços, avaliação de fornecedores, Registos de não conformidades e ações sobre fornecedores</p>
<p>Recursos: Humanos, financeiros, informáticos, Software Navision</p>		

Monitorização e medição: Auditorias internas, acompanhamento de indicadores de aprovisionamento (ex.: avaliação de fornecedores, conformidade de materiais/serviços, reclamações), cumprimento de objetivos definidos e outros mecanismos estabelecidos no SGQAS.
Documentação: PGQ017 – Não Conformidade, Reclamações e Ações Corretivas e Melhoria; PGQ072 – Compras; PLG007 – Qualificação e Avaliação de Fornecedores;
Requisitos ISO 9001 aplicáveis: 8.1, 8.4, 8.6, 8.7
Requisitos ISO 14001 aplicáveis: 8.1
Requisitos ISO 45001 aplicáveis: 8.1

Responsável: Responsáveis Comerciais das Áreas e Técnica de MKT		
Entradas: Contactos comerciais e pedidos de clientes, Convites para apresentação de propostas / concursos públicos, Necessidades de mercado e oportunidades identificadas, Informação técnica para elaboração de propostas, Estratégia comercial e de marketing	COMERCIAL	Saídas: Comunicação comercial, Registos de ações de marketing, Portfólio de serviços atualizado
Recursos: Humanos, Financeiros, Informáticos, Software Navision, Informação comercial e técnica		
Monitorização e medição: Auditorias internas, acompanhamento de indicadores comerciais, cumprimento de objetivos definidos e outros mecanismos estabelecidos no SGQAS.		
Documentação: POP033 – Comercial, PGQ 075 – Conceção e Desenvolvimento de serviços		
Requisitos ISO 9001 aplicáveis: 8.1, 8.2		
Requisitos ISO 14001 aplicáveis: 8.1		
Requisitos ISO 45001 aplicáveis: 8.1		

Responsável: Responsáveis das Áreas		
Entradas: Adjudicação de Proposta, Contrato, Solicitação Interna entre Departamentos, Requisitos técnicos, legais, ambientais e de SST aplicáveis à obra/serviço, Planeamento da obra / serviço	PRODUÇÃO	Saídas: Realização do serviço (autos de medição, faturas, auto de recepção, registo de verificação em obra), registo de reclamações de clientes, não conformidades, necessidade de compra ou subcontratação
Recursos: Humanos, Financeiros, Informáticos, Software Navision, Auto Cad, Equipamentos, máquinas e ferramentas, Equipamentos de proteção individual (EPI), Infraestruturas de obra, etc..		
Monitorização e medição: Auditorias internas, acompanhamento da execução dos trabalhos, controlo de prazos, conformidade técnica e legal, resultados de inspeções em obra, registos de não conformidades, cumprimento de objetivos definidos e outros mecanismos estabelecidos no SGQAS.		
Documentação: POP031 – Projeto, PGQ077 – Processo de Produção, PGQ017 – Não conformidades/Reclamações e Ações Corretivas e Ações de Melhoria; PGQ054 – Avaliação da Satisfação do Cliente;		
Requisitos ISO 9001 aplicáveis: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7		
Requisitos ISO 14001 aplicáveis: 8.1		
Requisitos ISO 45001 aplicáveis: 8.1		

Responsável: Resp. DAF		
Entradas: Legislação aplicável, faturas para clientes, faturas de fornecedores, despesas de trabalhadores, Dados para processamento salarial, outros documentos contabilísticos.	FINANCEIRO E CONTABILIDADE	Saídas: Orçamento aprovado, Documentos contabilísticos tratados e registados por centro de custos
Recursos: Humanos, Financeiros, Informáticos, Softwares Navision,		
Monitorização e medição: Auditorias internas, acompanhamento de indicadores financeiros (ex.: controlo orçamental, desvios de custos, cumprimento de prazos de pagamento), cumprimento de objetivos definidos e outros mecanismos estabelecidos no SGQAS.		
Documentação: PAF012 – Notas de Despesa, Recibo de Salário, Demonstração e Balanços de Contas,		
Requisitos ISO 9001 aplicáveis: 7.1, 8.4		
Requisitos ISO 14001 aplicáveis: 7.1		
Requisitos ISO 45001 aplicáveis: 7.1		

Responsável: Resp. DTI

Entradas: Identificação das infraestruturas informáticas existentes e qual o estado, ocorrência de avarias / assistência, melhorias a implementar	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	Saídas: Infraestruturas sob controlo, infraestruturas informáticas com manutenção efetuada, resolução de pedidos de assistência, decisão de melhorias a implementar, Acessos aos sistemas atribuídos e controlados e cópias segurança efetuadas
Recursos: Humanos, Financeiros, Informáticos, Software Navision		
Monitorização e medição: Auditorias internas, acompanhamento da disponibilidade e funcionamento das infraestruturas informáticas, registo e análise de incidentes de segurança da informação, cumprimento de políticas definidas e outros mecanismos estabelecidos no SGQAS.		
Documentação: Norma 001- Segurança da Rede; Política Gestão de Acessos; Política de Gestão de Incidentes de Segurança; Política Geral de Segurança da Informação		
Requisitos ISO 9001 aplicáveis: 7.1, 7.1.3, 7.5.3		
Requisitos ISO 14001 aplicáveis: 7.1, 7.5.3		
Requisitos ISO 45001 aplicáveis: 7.1, 7.5.3		

<p>Responsável: Resp. DAF</p>		
<p>Entradas: Pedidos de admissão, necessidades de formação, pedidos de férias e faltas, Consulta e</p>		<p>Saídas: Colaboradores qualificados, incluindo novos colaboradores, com registos de formação e competências,</p>

participação aos Trabalhadores, Requisitos legais e normativos aplicáveis aos recursos humanos e SST	RECURSOS HUMANOS	Contratos de trabalho formalizados, Controlo de férias e faltas
Recursos: Humanos, Financeiros, Informáticos,		
Monitorização e medição: Auditorias internas, acompanhamento do cumprimento do plano de formação, avaliação de competências, controlo de formação obrigatória em SST, consulta e participação dos trabalhadores e cumprimento de objetivos definidos no SGQAS.		
Documentação: PAF – 009 – Formação; PAF 010 – Acolhimento e Integração; Formação de Acolhimento; Contrato de Trabalho		
Requisitos ISO 9001 aplicáveis: 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3		
Requisitos ISO 14001 aplicáveis: 7.1, 7.2, 7.3		
Requisitos ISO 45001 aplicáveis: 7.1, 7.2, 7.3, 5.4		

Responsável: Resp. QAS		
Entradas: Requisitos da normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP ISO 45001, requisitos legais e outros aplicáveis, requisitos das partes interessadas, pedidos de alteração de documentos, documentos externos,		Saídas: Registos da qualidade, documentos SGQ controlados, incluindo os externos, relatórios de auditorias, ações de melhoria fechadas e eficazes.

Auditorias/inspeções de Organismos externos, relatórios auditorias anteriores, revisão pela gestão, alterações, não conformidades e/ou reclamações de cliente, reclamações a fornecedores, Satisfação do Cliente, Riscos e Oportunidades de melhoria, Desempenho dos processos, Avaliação e Riscos SST, Avaliação de Aspectos Ambientais, Consulta e Participação aos Trabalhadores	SISTEMA DE GESTÃO QAS	
Recursos: Humanos, Financeiros, Informáticos		
Monitorização e medição: Auditorias internas e externas, acompanhamento de indicadores do SGQAS, cumprimento de objetivos definidos, análise de resultados de desempenho dos processos, eficácia das ações corretivas e de melhoria e outros mecanismos estabelecidos no SGQAS.		
Documentação: PGQ052 – Requisitos Legais e Outros Requisitos, PGQ003 – Gestão e Calibração dos Recursos de Monitorização e Medição, PGQ006 – Auditorias Internas da Qualidade Ambiente e Segurança, PGQ017 – Não Conformidades/Reclamações e Ações Corretivas/Melhoria; PGQ021 – Revisão pela Gestão		
Requisitos ISO 9001 aplicáveis: 4.4,6.1,6.2,6.3,7.1,7.1.5,7.5, 9.1,9.2,9.3,10.1,10.2,10.3		
Requisitos ISO 14001 aplicáveis: 4.4,6.1,6.2,7.1,7.5,8.2, 9.1,9.2,9.3 10.1,10.2,10.3		
Requisitos ISO 45001 aplicáveis: 4.4,6.1,6.2,7.1, 7.5,8.2, 9.1,9.2,9.3 10.1,10.2,10.3		

8 – Nota final

Este Manual do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS) da SISINT estabelece a estrutura, princípios e diretrizes gerais que orientam a implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão.

Os pontos abordados neste Manual garantem:

- A definição do contexto organizacional e das partes interessadas;
- A formulação da política, missão, visão e valores;
- A estruturação organizacional e a definição de papéis e responsabilidades;
- A abordagem por processos e a sua monitorização e avaliação.

Para assegurar o adequado planeamento, execução e controlo das atividades operacionais e do desempenho do SGQAS, foram definidos **Procedimentos específicos complementares** integrados no Sistema de Gestão e disponíveis para consulta na intranet da SISINT, garantem o cumprimento de todos os requisitos normativos aplicáveis (ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001) e das obrigações legais e regulamentares. O presente Manual é revisto periodicamente pela Gerência, com o apoio do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança (DQAS), para assegurar a sua contínua adequação, eficácia e alinhamento com o contexto organizacional e com as expectativas das partes interessadas.