

Manual da Qualidade e Ambiente



gispert
another print of view

Manual da Qualidade e Ambiente

ÍNDICE GERAL

1- PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE E AMBIENTE	4
2- OBJETIVO E ÂMBITO DO MANUAL DA QUALIDADE	5
2.1. Objetivo do Manual da Qualidade	5
2.2. Âmbito	5
2.3 Não Aplicabilidade	5
2.4 Revisão do Manual da Qualidade	5
2.5. Distribuição do Manual da Qualidade	6
2.6. Registo das Alterações e Edições	6
2.7. Referências	6
3 -APRESENTAÇÃO E ESTRUTURA ORGNIZACIONAL DA GISPERT	7
3.1. Caraterização da GISPERT	8
3.2. Organograma da GISPERT	9
3.3. Sistema de Gestão integrado	10
3.3.1. Missão	10
3.3.2 Valores	10
3.3.3 Visão	11
3.3.4 Política da Qualidade e Ambiente	11
4 - CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	12
4.1 Partes Interessadas	12
5- SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	12
5.1. Diagrama dos Processos	13
5.1.1 Descrição de Processos	15
5.1.2 Interação de Processos	16
5.2. Requisitos da Documentação	18
6- LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO	19
6.1. Compromisso da Gestão	19
6.2. Focalização no Cliente	19
7 – PLANEAMENTO	19
7.1. Plano de Gestão Estratégica	19
7.2. Mapa de Indicadores de Desempenho de Processos	19
7.3. Riscos e Oportunidades	19
8 – GESTÃO DE RECURSOS	20
8.1. Provisão Recursos	20
8.2. Recursos Humanos	20
8.3. Infraestruturas	20
8.4. Ambiente para Operacionalização dos Processos	20
9- OPERACIONALIZAÇÃO	20
9.1. Planeamento e Controlo Operacional	20
9.2. Requisitos para Serviços	20
9.3. Comunicação	21
9.4. Controlo do Produto e Serviços de Fornecedores Externos	21
9.5. Prestação de Serviço	21

Manual da Qualidade e Ambiente

10 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	21
10.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	21
10.2 Auditoria Interna	21
10.3 Revisão pela Gestão	21
11 – MELHORIA	22
11.1 Não conformidade e Ação Corretiva	22
11.2 Melhoria Contínua	22
12 – Correspondência dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 e da norma NP EN ISO 14001:2015	23

Manual da Qualidade e Ambiente

1 - PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE E AMBIENTE

Este Manual é o documento de referência para o Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente da GISPERT,, de acordo com as normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015.

Nele apresenta-se a Política da Qualidade, a estrutura da organização, a integração dos requisitos do SGQA na organização e as linhas de orientação, a abordagem por processos e o pensamento baseado em risco, assim como a documentação de suporte aplicável aos processos.

A liderança e o compromisso para o estabelecimento e coordenação do SGQA são da responsabilidade da Gerência e do Responsável de SGI.

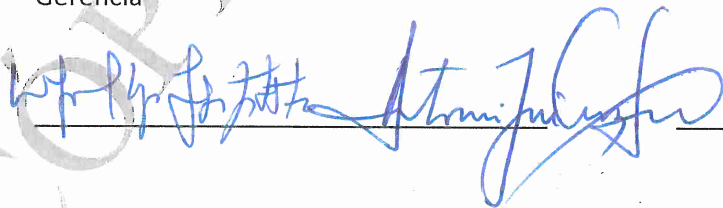
À Gerência compete envolver todos os colaboradores que lhe estão adstritos para a implementação do SGQA.

Compete à Gerência e ao Responsável SGI assegurar a elaboração e a permanente atualização da documentação do SGQA com a colaboração dos, cabendo a estes manter a Gerência informada sobre o resultado do seu desempenho.

A Gerência da GISPERT manifesta o seu comprometimento com a Qualidade dos serviços prestados pela GISPERT abrangidos pelo SGQA, principalmente a nível de cumprimento dos requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015 e outros requisitos aplicáveis, do rigor e da independência, bem como, com a melhoria contínua do desempenho da Organização e promulga a presente edição deste Manual da Qualidade e Ambiente.

As orientações que constam deste Manual são vinculativas para todos os colaboradores da GISPERT no âmbito das atividades abrangidas pelo SGQA.

Gerência



2- OBJETIVO E ÂMBITO DO MANUAL DA QUALIDADE

2.1. Objetivo do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade e Ambiente da GISPERT é um documento de apresentação do seu Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA) e visa demonstrar o enquadramento da sua atividade no contexto da norma NP EN ISO 9001:2015 e da norma NP EN ISO 14001:2015.

2.2. Âmbito

O presente Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente aplica-se à GISPERT no âmbito da prestação de serviços relacionados com a comercialização, instalação de multifuncionais, impressoras, faxes, copiadoras, computadores, unidades periféricas, programas informáticos, telecomunicações e equipamento audiovisual.

2.3. Não aplicabilidade

O SGI da **GISPERT** contempla todos os processos da Organização e cobre a totalidade dos requisitos da norma de referência, à exceção dos seguintes:

- 8.3 – Design e desenvolvimento de produtos e serviços, uma vez que a GISPERT, apenas presta o serviço ou comercializa produto já pronto, não efetuando a conceção/design do serviço a prestar ou produto a comercializar.
- 7.1.5.2 - Rastreabilidade da medição, dado não serem utilizados quaisquer equipamentos de medição e monitorização para proporcionar evidência da conformidade do produto e ou serviço com os requisitos determinados.

Porém, a inexistência destas atividades não afeta a capacidade ou a responsabilidade da **GISPERT** de fornecer serviços que cumpram os requisitos dos seus clientes ou a legislação e normas aplicáveis à sua atividade.

2.4. Revisão do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade e Ambiente da GISPERT (MQA) é revisto sempre que necessário com vista à sua adequação permanente, por exemplo, na sequência de auditorias internas e externas, alterações organizacionais, alterações do âmbito do SGQA ou revisão do SGQA pela gestão.

O seu estado de atualização é assinalado pelo número da edição e respetiva data de emissão. Esta informação é incluída em todas as páginas do MQA-GISPRT.

Manual da Qualidade e Ambiente

2.5. Distribuição do Manual da Qualidade

O MQA-GISPert é disponibilizado a todos os colaboradores através do seguinte endereço interno – Rede/server/Doc Gispert 2009/SGL/Manuais .

É também disponibilizado a todas as partes interessadas através do site da Gispert

A edição original em suporte papel devidamente autorizada pela Gerência, encontra-se sob a responsabilidade do Resp SGL, em arquivo físico.

Qualquer impressão do documento será compreendida como uma cópia “não controlada” e sujeita a autorização da Gerência.

2.6. Registo das Alterações e Edições

O registo das emissões e das alterações de novas edições do MQA-GISPert são da responsabilidade do Responsável do SGL.

Sempre que ocorrerem novas edições ao MQA-GISPert, cabe ao Responsável SGL, substituir na pasta do servidor, comunicar aos colaboradores via email a existência de uma nova edição, bem como, reter a edição original obsoleta por um período mínimo de três anos em local apropriado. A tabela seguinte reflete o histórico do MQA-GISPert e o teor das novas edições.

Edição Nº.	Data	Motivo / Natureza da Alteração
00	04/03/2014	Emissão
01	31/07/2015	Melhoramento da redação do âmbito
02	30/09/2015	Definição do representante da gestão de topo
03	23/02/2016	Inclusão do processo de instalação no comercial e criação do processo Recursos que uniu o processo RH e o processo Infraestruturas
04	01/02/2018	Transição das normas ISO 9001 e 14001
05	04/09/2018	Inclusão da cláusula 8.5.1 como aplicável ao SGQA
06	06/05/2019	Inclusão da filial de Aveiro
07	28/10/2020	Alteração da morada da sede – Coimbra
08	12/11/2020	Alteração de clientes de referência Divulgação deste manual às partes interessadas

2.7 Referências

NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade

NP EN ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental

3- APRESENTAÇÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA GISPert

3.1 - Caracterização da GISPert

A GISPert – Comércio de Equipamentos de Escritório e Prestação de Serviços, Lda., sediada em Coimbra, foi fundada em Fevereiro de 2009, pelos seus atuais gerentes, Luís Manuel Lopes Justo Baptista e António José da Cruz Simões.

Ultrapassadas as dificuldades próprias de uma nova empresa, lutando assim dia a dia com a grave crise económica e financeira do País, a Gispert foi criando ao longo da sua existência, relações comerciais ativas com clientes das mais diversas áreas de atividade, nomeadamente:

Área Saúde – Centro Hospitalar Universitário de Coimbra/ Grupo Beatriz Godinho / Grupo Sanfil / Dra Elisabeth Azevedo G. Barreto, Lda

Área Educação – Escola Secundária Avelar Brotero, Escola Secundária José Falcão

Agrupamentos de Escolas de Coimbra / Poiares / Lousã / Pombal / Figueira da Foz / Penacova/ Aveiro/ Oliveira de Azemeis,

Escolas Profissionais de Anadia e Pombal.

Área Administração Interna – Municípios de Oliveira de Azemeis / Figueira da Foz / Condeixa/ Santa Comba Dão / Mira / Mealhada / Montemor-o-Velho / Soure

Freguesias de Mealhada / Ceira / Lorvão.

Empresas – Grupo Probar, Grupo Alves Bandeira, Grupo Efapel, Grupo Barata & Marcelino, Grupo Canas, Grupo La Redoute, Grupo Mafiro, Grupo Electrofer

Instituições de Solidariedade Social – Santa Casa de Misericórdia da Mealhada/Condeixa/Coimbra/Penacova.

Instituições Bancárias – Caixa de Crédito Agrícola de Coimbra/Mealhada/Cantanhede/ Pombal.

Manual da Qualidade e Ambiente

Nome/Designação Comercial	Gispert – Comércio de Equipamentos de Escritório e Prestação de Serviços, Lda.
Sede - Morada	Parque Empresarial Ceres Rua da Cerâmica Ceres, nº 15 Armazém 5.1 Torre de Vilela 3020-927 Coimbra
Telefone	239 499 170
Fax	239 499 179
Filial - Morada	Rua Eng. Carlos Bóia, Nº 13 Urbanização Glicínias 3810 – 702 Aveiro
Telefone	234 243 668
E-mail	info@gispert.pt
Página WEB	http://www.gispert.pt
Atividade principal	Comércio de máquinas e outro material de escritório. Prestação de serviços relacionados com a atividade; comercialização de computadores, unidades periféricas e programas informáticos, telecomunicações e equipamento audiovisual e de videovigilância.
Natureza jurídica	Sociedade por Quotas
Data de constituição	12/02/2009
Capital social	20.000,00€
Logótipo	

3.2. Organograma da GISPERT

A GISPERT encontra-se estruturada de acordo com o organograma apresentado de seguida.

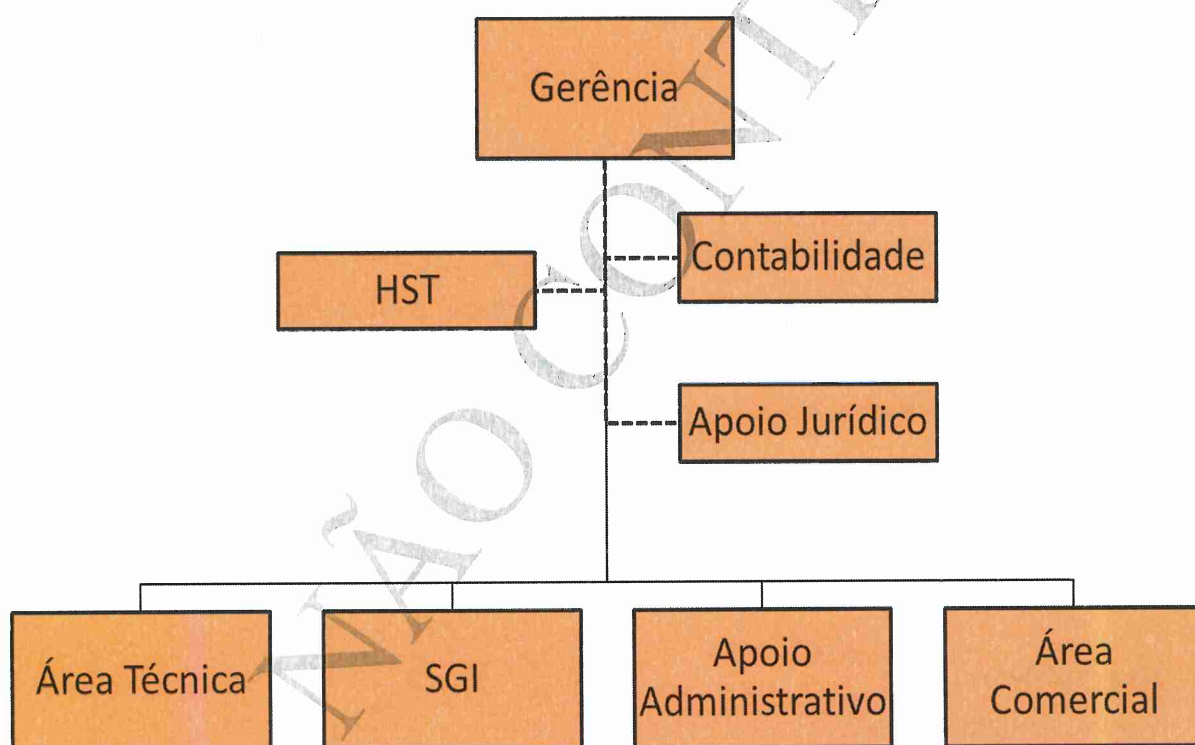


Figura 1 - Organograma da GISPERT

A descrição de cada função dos colaboradores dos serviços abrangidos pelo âmbito do SGI é feita nas Fichas de Função, aprovadas pela Gerência.

Manual da Qualidade e Ambiente

3.3 - Sistema de Gestão Integrado

O SGI adotado pela Gispert resulta da integração de dois importantes sistemas: Qualidade e Meio Ambiente. Significa isto que “o todo é superior à soma das partes”. Não importa deter cada um dos instrumentos de controlo mas sim o resultado da interação entre eles.

3.3.1 A nossa Missão

Missão

A GISPERT atua na área dos equipamentos de reprodução e gestão documental, promovendo soluções adequadas às empresas, que incluem a instalação de multifuncionais, impressoras, faxes, copiadoras e software especializado de gestão documental e de gestão de utilizadores bem como a prestação de serviços, por técnicos qualificados.

É ainda nosso compromisso, criar, desenvolver e sustentar propostas de valor legitimadas em marcas, produtos e serviços, através de conceitos diferenciadores e soluções integradas, proporcionando Soluções de Gestão Documental completas, inovadoras e amigas do ambiente.

3.3.2. VALORES

São valores da GISPERT:

- **Excelência organizacional** – Exceder as expectativas das partes interessadas externas com elevado padrão motivacional dos clientes.
- **Ética e transparência** – Comprometimento com uma conduta de rigor, zelo e transparência, estimulando o diálogo e a partilha de informação para obter a satisfação total dos Clientes.
- **Subsidiariedade** – A Gispert acredita na capacidade e na autonomia das partes interessadas, internas e externas, para manterem a ordem social e o bem comum, intervindo apenas na incapacidade destas.

Manual da Qualidade e Ambiente

- **Envolvimento e orientação para as partes interessadas** – Trabalhar sempre e com as partes interessadas.
- **Desenvolvimento sustentável** – Alcançar de maneira equilibrada o crescimento da Gispert, o bem-estar e o sucesso das Partes Interessadas, fazendo um uso racional dos recursos disponíveis.

3.3.3. A NOSSA VISÃO

Assegurar a consolidação do negócio, assente na melhoria orgânica, na eficiente gestão do nosso capital humano, recrutando os melhores colaboradores e motivando os atuais para atingir sempre a excelência, bem como a gestão dos recursos materiais. Garantir a qualidade dos nossos produtos e serviços, construindo, assim, uma aliança segura com Fornecedores, Clientes e demais partes interessadas.

3.3.4. POLÍTICA DA QUALIDADE E AMBIENTE

A Gispert, empresa dedicada ao comércio, instalação e assistência de equipamentos de reprodução e gestão documental e outro material de escritório, considera o seu sistema de gestão, como um marco fundamental do seu posicionamento no mercado e na sociedade em geral. A Gispert compromete-se a:

- ✓ Auscultar e procurar cumprir as necessidades e expectativas das partes interessadas e requisitos regulamentares, estatutários, normativos e outros que a organização subscreva, aplicáveis.
- ✓ Reforçar a especialização nos domínios de intervenção da empresa como condição de diferenciação da concorrência.
- ✓ Proteger o ambiente, prevenindo a poluição pelo aperfeiçoamento dos comportamentos e as atividades da Organização quanto aos seus aspetos ambientais.
- ✓ Identificar e minimizar os riscos de Segurança e Saúde no Trabalho, de forma a prevenir lesões e afeções da saúde de todos os colaboradores;
- ✓ Desenvolver os sistemas de informação necessários ao controle de adequada informação, quer ao nível interno, quer junto das restantes partes interessadas.
- ✓ Implementar programas de formação e sensibilização dos colaboradores, de forma a promover a melhoria contínua das competências
- ✓ Comunicar a política de gestão a todos os colaboradores, a todos os nossos parceiros e partes interessadas.
- ✓ Apresentação de propostas e soluções, economicamente viáveis, que satisfaçam as necessidades dos clientes e potenciais clientes.

Manual da Qualidade e Ambiente

- ✓ Garantir a elevada qualidade dos serviços prestados a todos os clientes, mantendo um espírito de melhoria contínua, nas diversas áreas de interesse, nomeadamente Comercial e Técnico.
- ✓ Promover a sustentabilidade económica e financeira, através da identificação das necessidades, do planeamento da utilização dos recursos, a eficiência na utilização dos recursos e a sua monitorização.
- ✓ Cumprimento dos requisitos das normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001, a legislação aplicável às nossas atividades, e outros requisitos que subscrevamos relativos aos nossos aspetos ambientais.
- ✓ Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, monitorizando regularmente as atividades, práticas, processos e procedimentos com vista ao seu desenvolvimento permanente.
- ✓ Atingir uma cultura de motivação, estímulo e envolvimento, no Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, por parte de todos os elementos da Organização.

4- CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. Partes Interessadas

A GISPERT procura gerir o relacionamento e a comunicação com as partes interessadas consideradas relevantes para o seu SGQA, de modo a compreender e satisfazer as suas necessidades e expectativas (requisitos). As partes interessadas consideradas relevantes para o SGQA da GISPERT são identificadas, avaliada a sua relevância e definidas ações em documento próprio "Lista Partes Interessadas Gispert".

Aquando da revisão do SGQA pela gestão, é revista a informação acerca das Partes Interessadas e dos seus requisitos relevantes, bem como a identificação de outras partes interessadas a considerar no SGQA, atualizando-se o documento sempre que aplicável.

5- SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O SGQA da GISPERT possui uma arquitetura de processos, suportados em Procedimentos de Trabalho. Os processos estão tipificados em:

Processos Estratégicos e/ou de Gestão - Os processos estratégicos caracterizam-se por contemplar atividades relacionadas com a definição das orientações estratégicas, implementação e monitorização do SGI, pelos meios de comunicação, de monitorização e avaliação de desempenho com vista a tomada de decisão e à melhora contínua.

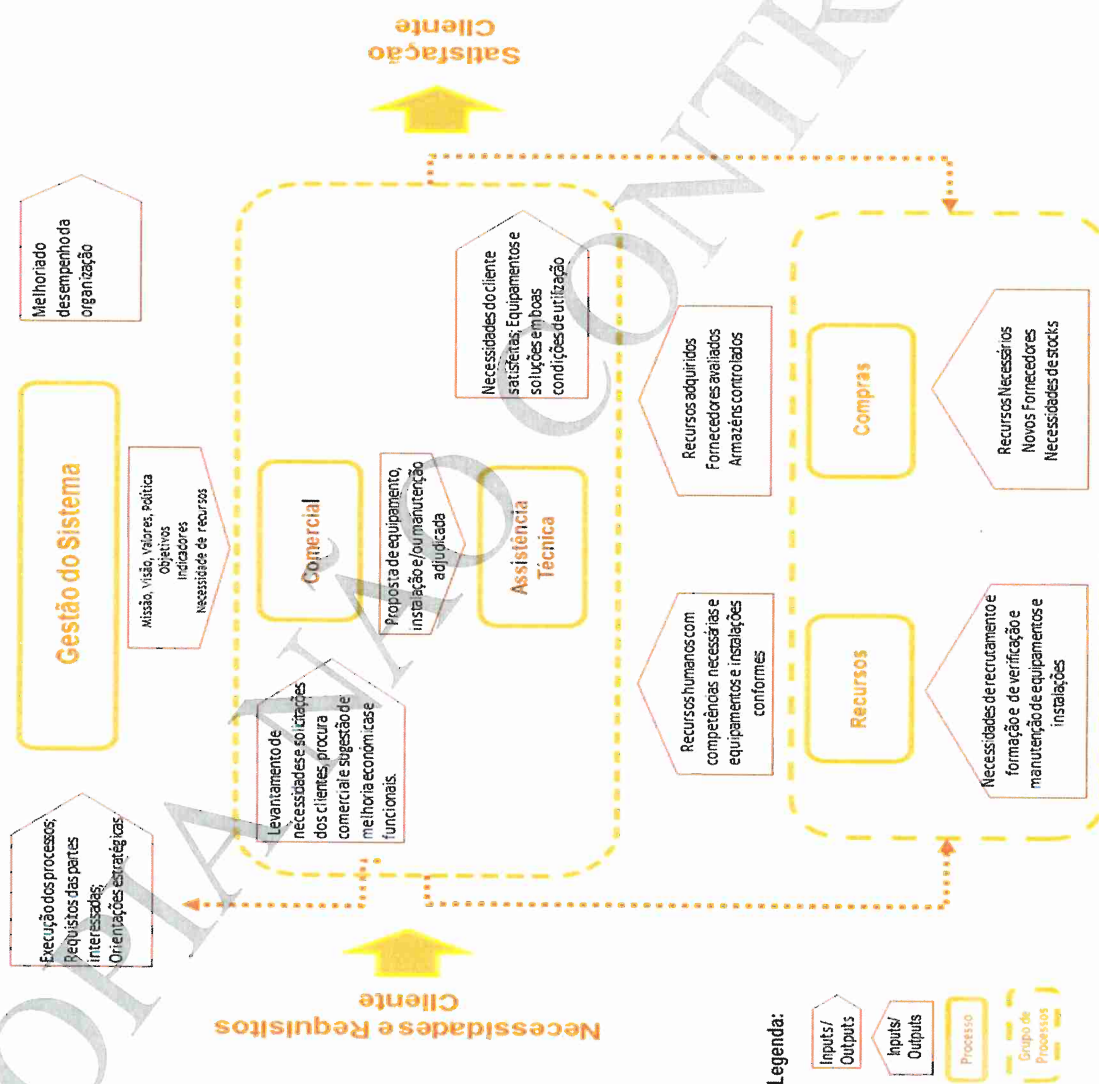
Processos Operacionais ou de Realização - Os processos operacionais ou de realização são aqueles que diretamente respeitam às atividades operacionais no âmbito da prestação do serviço e que acrescentam valor percebido pelos clientes.

Manual da Qualidade e Ambiente

Processos de Suporte – Os processos de suporte dizem respeito às atividades relacionadas com os recursos e infraestruturas necessários ao funcionamento de toda a estrutura organizacional da GISPert.

5.1. Diagrama dos Processos

A interação dos processos apresenta-se no Diagrama abaixo. Os processos são de abrangência a todas as atividades envolvidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente.



Manual da Qualidade e Ambiente

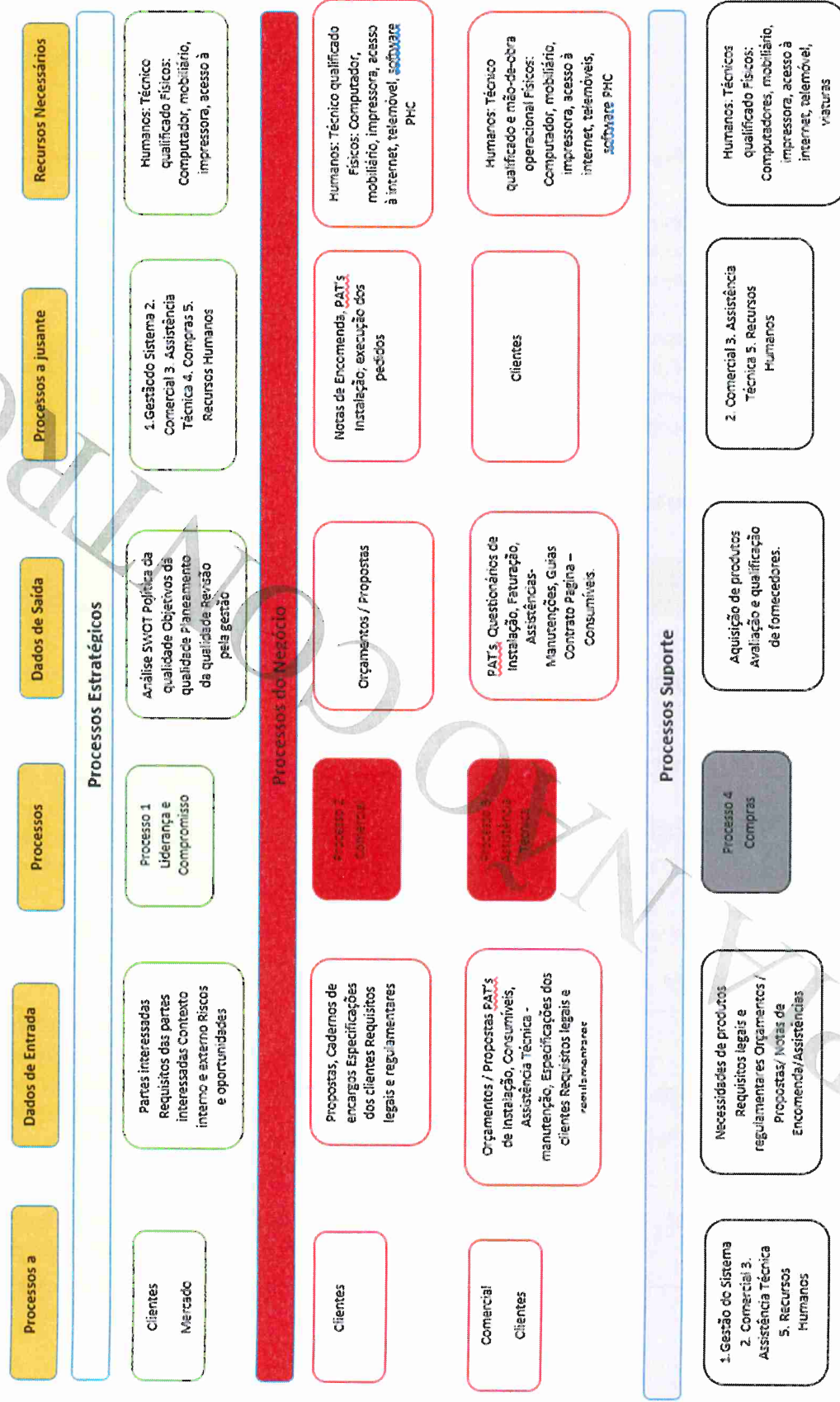
Cada processo tem um gestor, identificado na matriz de processo, que é responsável pelo seu desempenho e por concretizar os seus objetivos, ao qual cabe:

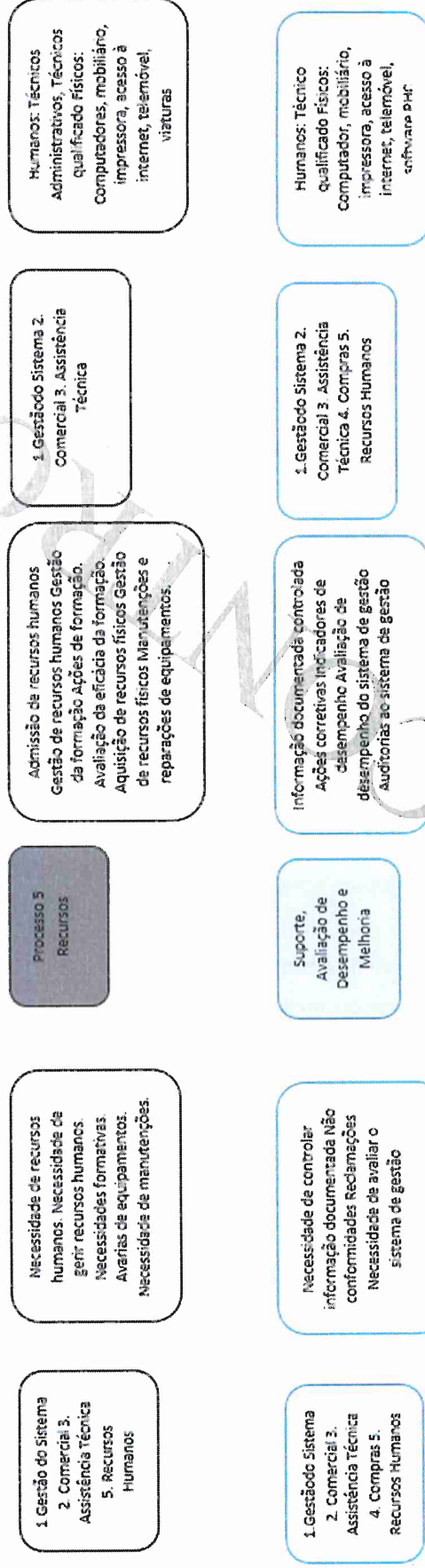
- ✓ Assegurar a implementação do processo;
- ✓ Promover a melhoria do desempenho do processo;
- ✓ Assegurar a medição do (s) respetivo (s) indicador (es);
- ✓ Assegurar a realização das atividades, de acordo com o descrito na matriz, mantendo-a atualizada;
- ✓ Responder pelo processo em auditoria.

5.1.1 Descrição do Processo

Processo	Objetivo	Gestor
Gestão do Sistema	Assegurar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente em conformidade com os Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 e Norma NP EN ISO 14001:2015, avaliar a sua eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho da Organização.	Gerência
Comercial	Garantir a resposta adequada às necessidades e solicitações do cliente de forma a obter a adjudicação das propostas, angariação de novos clientes e fidelização dos existentes e descrever a metodologia para a instalação de equipamentos de reprodução e gestão documental, em conformidade com os requisitos do cliente.	Gerência
Assistência Técnica	Descrição da metodologia para a manutenção/ reparação de equipamentos de reprodução e gestão documental, em conformidade com os requisitos do cliente e dos equipamentos	Gerência
Recursos	Descrever as atividades relacionadas com os recursos humanos, nomeadamente recrutamento, acolhimento e formação. Garantir a existência dos recursos humanos com competência necessária ao desempenho das suas funções e descrição da metodologia que garante a organização, higienização, manutenção e bom funcionamento dos diversos equipamentos e instalações.	Gerência
Compras	Descrição da metodologia para a aquisição de produtos e serviços e avaliação dos fornecedores de forma a garantir um bom desempenho.	Gerência

5.1.2 Interação dos Processos

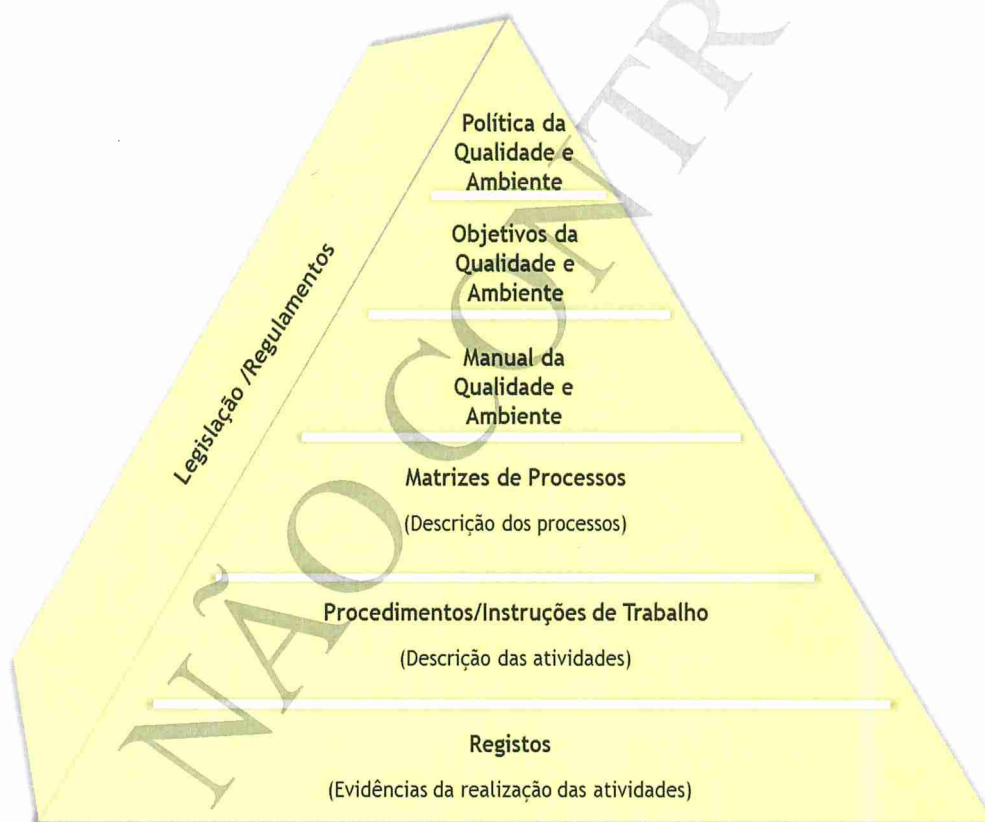




Manual da Qualidade e Ambiente

5.2. Requisitos da Documentação

A estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente está representada na figura seguinte:



O Manual da Qualidade e Ambiente (MQA) é preparado pelo Responsável do SGI e aprovado pela Gerência da GISPert, sendo emitido em formato conforme esta página. No rodapé de cada página são indicados:

- Número da página,
- Número da revisão,
- Data de entrada em vigor.

O manual é revisto, sempre, que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrado em ação de melhoria ou de correção. As propostas de revisão podem ser efetuadas por qualquer funcionário e por qualquer via, dirigidas ao Responsável de SGI.

Qualquer alteração ao conteúdo do manual implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. A primeira revisão é a 00. Nas revisões 01 e seguintes

Manual da Qualidade e Ambiente

é preenchida a tabela com o histórico do documento, na última página deste manual, com o registo das alterações introduzidas relativamente à versão anterior.

A distribuição de cópias do manual é controlada pelo Responsável de SGI, através do registo da distribuição na Lista de Controlo de documentos, com exceção das cópias distribuídas para utilização por entidades externas, que não são controladas. As cópias controladas são atualizadas sempre que se procede a qualquer revisão.

6- LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

6.1. Compromisso da Gestão

A gerência da GISPERT assume a responsabilidade pela eficácia do SGI e de promover a sua melhoria, conforme determinado na Promulgação do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade.

6.2. Focalização no Cliente

A gerência da GISPERT assegura que os requisitos especificados pelo cliente, entidades regulamentares aplicáveis aos serviços são determinados, compreendidos e consistentemente cumpridos. O acompanhamento do cumprimento dos requisitos é feito através dos resultados da monitorização do Mapa Gestão e dos Indicadores de desempenho de processos, sendo sempre que necessário, determinados e tratados os riscos e oportunidades relacionadas com a conformidade do serviço e a capacidade de melhorar a satisfação dos clientes.

7 – Planeamento

7.1. Plano de Gestão Estratégica

Antes de se equacionar qualquer sistema de gestão importa, sobretudo, definir o enquadramento estratégico da organização para que aquele seja devidamente orientado às necessidades reais. Assim a Gestão analisa o contexto da organização e adapta a sua atividade perante esse contexto, tomando ações que permitam alcançar a estratégia definida pela Gestão. Pelo menos, aquando da revisão do SGQA pela gestão, é revista a estratégia da empresa e sempre que necessário definir novas ações.

7.2. Mapa de Indicadores de Desempenho de Processos

Para suportar as intenções e os compromissos da gerência, são determinados os indicadores de desempenho de processos, os quais estão associados SGI.

7.3. Riscos e Oportunidades

Tendo em consideração o contexto da organização e as necessidades e as expectativas das partes interessadas, são determinados os riscos e oportunidades que são tratados para dar garantias de que o sistema de gestão integrado da GISPERT pode atingir os resultados pretendidos, aumentar os efeitos desejáveis, prevenir ou reduzir os efeitos indesejados e obter a melhoria.

Conforme mapa de análise de riscos processos, apresenta os riscos e oportunidades identificados para cada um dos processos do SGQA. As ações a empreender para tratar os riscos e as oportunidades devem ser proporcionais ao impacto potencial na conformidade do serviço prestado ao cliente.

8 – Gestão de Recursos

8.1. Provisão Recursos

A Gispert determina e providencia os recursos necessários para implementar, manter e continuamente melhorar o SGI.

8.2. Recursos Humanos

O pessoal, apresenta competência e habilitações/qualificações, mantida pela formação e pela partilha de conhecimentos.

8.3. Infraestruturas

A GISPERT mantém a infraestrutura necessária para a operacionalização dos seus processos e para obter a conformidade do serviço prestado, no âmbito o SGQA. É da responsabilidade da gerência e de todos os colaboradores assegurar a funcionalidade das instalações e dos equipamentos afetos à GISPERT.

8.4. Ambiente para Operacionalização dos Processos

A GISPERT garante um conjunto de fatores para proporcionar o ambiente necessário à operacionalização dos processos, tais como organização do espaço físico, temperatura, iluminação, entre outros.

9- Operacionalização

9.1. Planeamento e Controlo Operacional

No âmbito das atividades do SGI, a área operacional ou técnica, planeia e controla a prestação do serviço tendo em consideração a informação fornecidos pelos clientes, a legislação aplicável e a disponibilidade de recursos e meios adequados à realização do serviço.

O controlo operacional segue o descrito nos Procedimentos de Trabalho que suportam os Processos do Negócio.

9.2. Requisitos para Serviços

Os requisitos dos serviços a prestar aos clientes estão determinados nos contratos de prestação de serviço, na legislação e regulamentos. A área operacional fornece os serviços solicitados baseados:

- Nas informações fornecidos pelos clientes;
- No que se encontra explícito no Contrato de Serviço, no orçamento ou outro documento informativo das condições de prestação de serviço;
- No cumprimento com os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis.

Manual da Qualidade e Ambiente

A área operacional antes de fornecer o serviço ao cliente certifica-se que estão reunidos todos os elementos para a prestação do mesmo. Se necessário o cliente é esclarecido de quaisquer divergências que existam entre o solicitado e o acordado Contrato de Serviço, no orçamento ou outro documento informativo das condições de prestação de serviço.

9.3. Comunicação

A comunicação com os clientes é assegurada de forma a fornecer a informação necessária à realização do serviço solicitado. Para obter retorno de informação dos clientes relativamente aos serviços fornecidos, são efetuados inquéritos de avaliação da sua satisfação incluindo o tratamento de reclamações.

9.4. Controlo do Produto e Serviços de Fornecedores Externos

Os produtos e serviços considerados relevantes para o SGI são adquiridos em fornecedores externos, cujo controlo encontra-se estabelecido no Pd.CP.01 -- Seleção e avaliação de fornecedores.

9.5. Prestação de Serviço

O controlo do fornecimento do serviço encontra-se descrito na Matriz do Processos de Assistência Técnica GS.05.00 e nas Instruções de Trabalho IT.AT.01; IT.AT.02 e IT.AT.03, necessários à realização da atividade.

10 – Avaliação de Desempenho

10.1 Monitorização, medição, análise e avaliação

A metodologia de monitorização, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos, encontra-se definida nos Procedimentos que suportam os processos do SGI. Para cada processo são definidos indicadores que são monitorizados, analisados periodicamente e os seus resultados avaliados. Os resultados da análise e avaliação são usados como entrada para a revisão pela gestão.

10.2. Auditoria Interna

Para avaliar o cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001, a adequação da política da qualidade, os procedimentos e instruções de trabalho e a eficácia dos processos em alcançar os objetivos, são realizadas auditorias internas em intervalos planeados, conforme determinado em Procedimento Pd.GS.02 - Auditorias Internas.

10.3. Revisão pela Gestão

A gerência da GISPERT analisa criticamente os resultados de avaliação do desempenho do SGI, a sua eficácia, adequabilidade e alinhamento com a estratégia organizacional para decidir sobre a necessidade de mudanças, ações de melhoria e respetivos recursos. A metodologia e periodicidade da revisão pela gestão encontram-se determinadas em Pd.GS.04 - Revisão SGI.

Manual da Qualidade e Ambiente

11 – Melhoria

11.1 Não conformidade e Ação Corretiva

Para as não conformidades identificadas internamente ou externamente com origem no controlo das saídas do processo ou serviços, auditorias internas ou externas e reclamações dos clientes, são definidas medidas para corrigir a ocorrência, na medida aplicável. Para que não volte a acontecer ou não aconteça noutra parte do SGI, são analisadas as causas e face a dimensão do problema são determinadas as ações corretivas adequadas. A metodologia de atuação encontra-se definida em Procedimento Pd.GS.03 - Gestão da Melhoria.

11.2. Melhoria Contínua

A melhoria contínua da eficácia do SGI assegura-se através da aplicação da política da qualidade, dos objetivos, dos resultados das auditorias, da análise dos indicadores, das ações corretivas e da revisão pela gestão.

12. CORRESPONDENCIA DOS REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015 E DA NORMA NP EN ISO 14001:2015

Descrição	NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015																												
Documentos / Requisitos	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3	
Manual Sistema Qualidade e Ambiente																		Não Aplicável											
Política de Qualidade e Ambiente																													
Matriz de Funções																													
Processo 1 – Gestão do Sistema																													
Processo 2 – Comercial																													
Processo 3 – Assistência Técnica																													
Processo 4 – Compras																													
Processo 5 – Recursos																													
Instruções de Trabalho																													
Impressos																													
Registos																													

Manual da Qualidade e Ambiente

Aprovação (Gerência)	Data	Nº revisão	Descrição
	04/03/2014	00	Emissão.
	31/07/2015	01	Melhoramento da redação do âmbito
	30/09/2015	02	Definição do representante da gestão de topo
	23/02/2016	03	Inclusão do processo de instalação no comercial e criação do processo Recursos que uniu o processo RH e o processo Infraestruturas
	08/03/2018	04	Transição NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015
	04/09/2018	05	Inclusão da cláusula 8.5.1 como aplicável ao SGQA
	06/05/2019	06	Inclusão da filial em Aveiro
	28/10/2020	07	Alteração da morada da sede – Coimbra
	12/11/2020	08	Alteração de clientes de referência Forma de Divulgação deste manual às partes interessadas

