



SIRESP - GESTÃO DE REDES DIGITAIS DE SEGURANÇA E EMERGÊNCIA,S.A.

Manual da Qualidade
RF01-PR01/V01 01-10-2020

ÍNDICE

OBJETIVO DO MANUAL DA QUALIDADE	3
APRESENTAÇÃO DA SIRESP, S.A.	3
ORGANOGRAMA	4
POLÍTICA DA QUALIDADE.....	5
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	6
ESTRUTURA DOCUMENTAL	6
ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	7
NORMA DE REFERÊNCIA	7
APLICABILIDADE DOS REQUISITOS	7
REPRESENTANTE DA GESTÃO	7
MAPA DE PROCESSOS	8
MATRIZ DE CRUZAMENTO DOS PROCESSOS COM OS REQUISITOS DA 9001	9
APROVAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	9
REVISÕES AO MANUAL DA QUALIDADE	9

OBJETIVO DO MANUAL DA QUALIDADE

Este Manual visa os seguintes objetivos:

- Comunicar a Política da Qualidade da **SIRESP**, os seus Processos e Requisitos;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com a Norma de Referência e com requisitos de Qualidade e do Serviço contratualmente definidos.

APRESENTAÇÃO DA SIRESP, S.A.

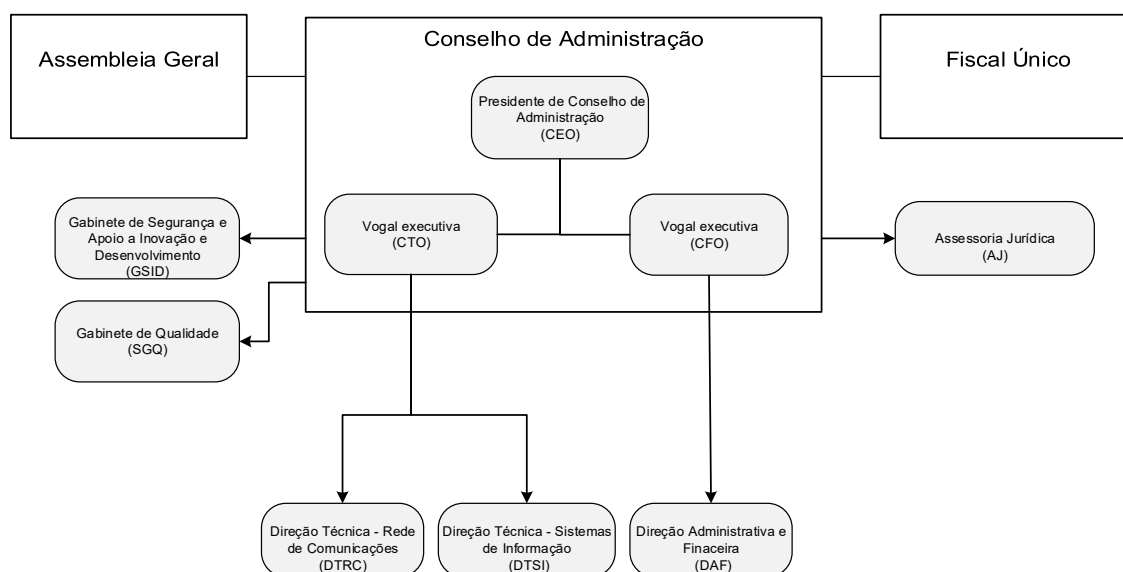
Fundada em 2005 como uma empresa privada é, desde 1 de dezembro de 2019 pelo DL 81-A/19 de 17 de junho, do domínio integral do Estado, vindo assim reconhecido seu papel essencial na operacionalidade da rede de comunicações SIRESP.

A SIRESP, S.A., agora inserida no Sector Empresarial do Estado, vê reforçado o seu objetivo de gestão, operação, manutenção, modernização e ampliação da rede SIRESP, assegurando o correto funcionamento das redes e equipamentos que a integram.

Estrategicamente a SIRESP, S.A. está sob a alçada do MAI-Ministério da Administração interna, competindo à SGAI-Secretaria Geral da Administração interna a coordenação, acompanhamento e manutenção da rede SIRESP, a quem cabe igualmente, assegurar o apoio técnico ao utilizador, nomeadamente através da implementação de um centro de contacto que garanta um atendimento permanente e contínuo às entidades utilizadoras para resposta a eventuais dificuldades e solicitações.

A sede da SIRESP, S.A. localiza-se na Praça Duque de Saldanha, em Lisboa.

ORGANOGRAMA



Principais responsabilidades na estrutura da SIRESP, S.A.

Direção	Funções
Gabinetes de Assessoria	Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) - Garantir execução e implementação do SGQ; - Garantir o cumprimento da norma ISSO 9001:2015 – Sistema Gestão da Qualidade, aplicável à empresa; - Assegurar que os objetivos sejam cumpridos segundo a Política e os Princípios da Gestão da Qualidade; - Assegurar o correto funcionamento de todos os processos na organização e a sua melhoria contínua; - Implementar e controlar as ações corretivas resultantes das auditorias; - Administrar e gerir toda a informação documental, que sustentam os processos da qualidade, inerente à organização; - Garantir a Certificação da Qualidade na organização.

POLÍTICA DA QUALIDADE

VISÃO:

É compromisso da SIRESP, S.A. garantir a Portugal serviços de comunicações móveis “*mission critical*”, com a melhor tecnologia disponível e segundo as melhores práticas europeias.

MISSÃO:

Disponibilizar o serviço de comunicações móveis, através do Sistema Integrado das redes de Emergência e Segurança de Portugal - SIRESP.

VALORES:

A SIRESP, S.A., para o exercício das suas funções, tem como referência, e de acordo com o artigo 3.º do Código de Conduta do Governo, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 184/2019, de 3 de dezembro, os seguintes valores e princípios de atuação:

1. Transparência: integridade e ética
2. Responsabilidade: social e ambiental
3. Qualidade: rigor e competência
4. Espírito de colaboração: utilizadores e fornecedores

LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS:

1. Assegurar o funcionamento da Rede SIRESP com elevados padrões de qualidade, segurança e fiabilidade;
2. Reforçar a confiança dos utilizadores e melhorar a imagem pública;
3. Propor as funções e responsabilidade para o regime de concessão de serviço público e proceder à sua implementação;
4. Definir a estratégia de evolução para as novas tecnologias e a introdução de novos serviços;
5. Garantir o equilíbrio económico-financeiro;
6. Adaptar-se à nova realidade como empresa do Setor Público Empresarial.

IMPORTA AINDA SALIENTAR O COMPROMISSO DE:

1. Avaliar e Promover continuamente a satisfação dos clientes e partes interessadas;
2. Implementar e Manter um Sistema de Gestão da Qualidade segundo o referencial NP EN ISO 9001:2015 que garanta o cumprimento de todos os requisitos aplicáveis,
3. Desenvolver as competências dos colaboradores, promovendo a motivação e participação de todos, estimulando a capacidade de iniciativa e o trabalho em equipa;

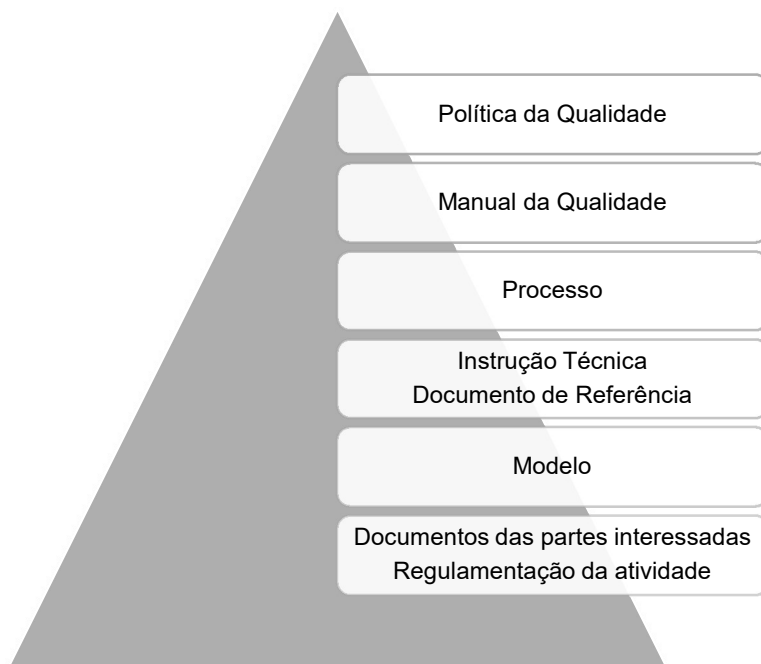
4. Divulgar junto dos colaboradores e demais partes interessadas, a Política da Qualidade e os aspetos relevantes do Sistema de Gestão da Qualidade;
5. Promover a melhoria contínua dos processos, de forma a oferecer serviços com maior valor acrescentado;
6. Monitorizar e Avaliar os objetivos organizacionais, de forma a melhorar o seu desempenho.

A Política da Qualidade encontra-se divulgada através da sua disponibilização a todas as partes interessadas no site da SIRESP, S.A.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ESTRUTURA DOCUMENTAL

A estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade pode ser descrita pelos seguintes níveis:



ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade da SIRESP, S.A. aplica-se às “atividades de conceção, projeto, fornecimento, montagem, construção, gestão e manutenção do sistema integrado das redes de emergência e segurança de Portugal”.

Abrangerá as atividades desenvolvidas a partir da sua sede em Lisboa.

NORMA DE REFERÊNCIA

A Norma NP EN ISO 9001:2015 - Sistema de gestão da qualidade – Requisitos é a norma de referência do Sistema de Gestão da Qualidade da SIRESP, S.A.

APLICABILIDADE DOS REQUISITOS

Para cada processo incluído no Sistema de Gestão da Qualidade, a SIRESP, S.A. garante:

- a identificação dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001:2015;
- a conformidade do processo com esses requisitos.

Todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 são aplicados no Sistema de Gestão da Qualidade.

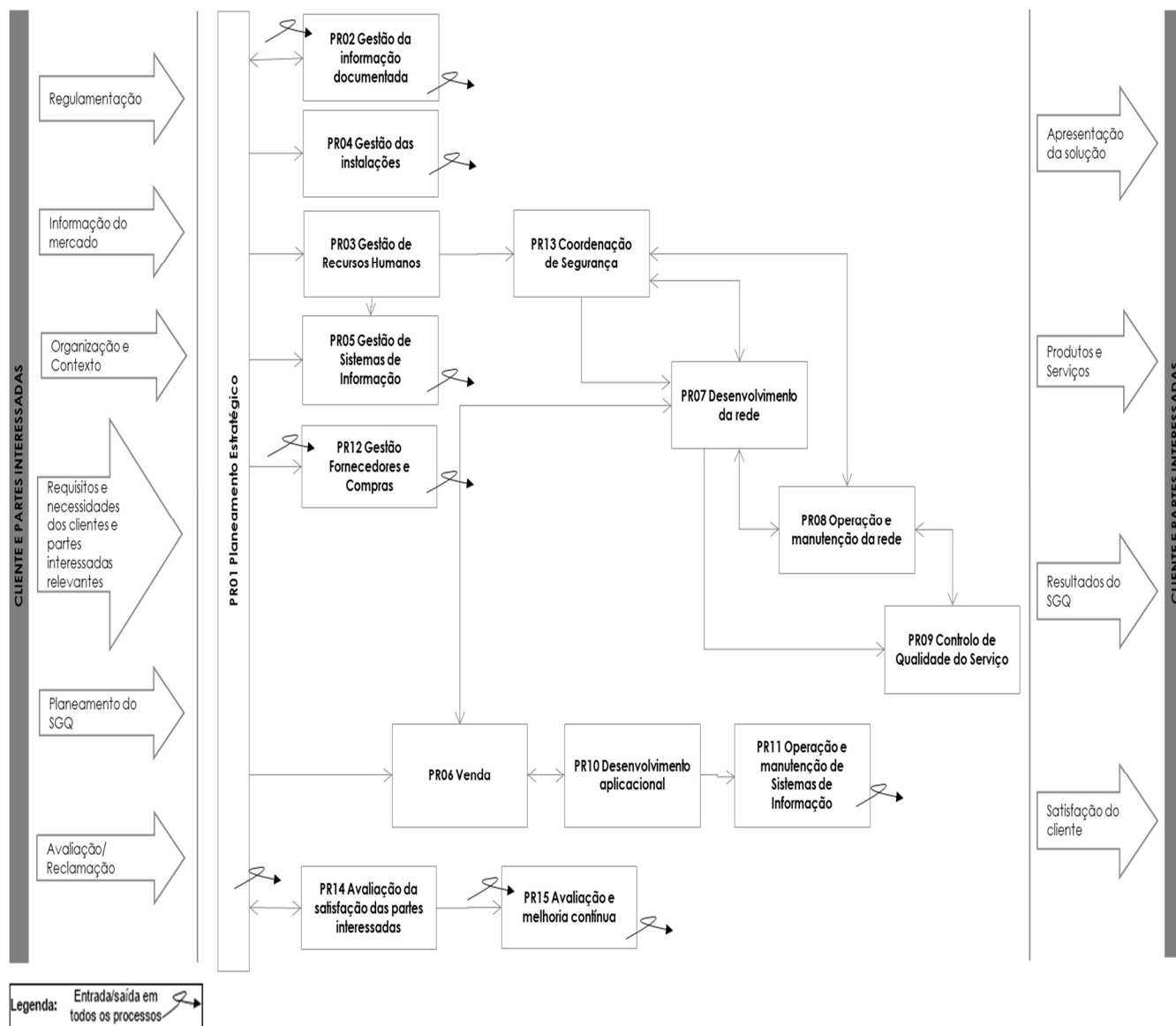
REPRESENTANTE DA GESTÃO

O Conselho de Administração delegou a gestão operacional do Sistema de Gestão da Qualidade na Responsável da Qualidade atribuindo-lhe autoridade para:

- Assegurar que os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade estejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com a norma NP EN ISO 9001;
- Analisar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e promover a sua melhoria;
- Apoiar a gestão de topo na promoção e na consciencialização de todos os Colaboradores da Empresa, para a importância do cumprimento dos requisitos do Cliente;
- Funcionar como elo de ligação com entidades externas relativamente ao sistema de gestão da qualidade, entre outras, Clientes, Fornecedores e Entidade certificadora

MAPA DE PROCESSOS

O esquema seguinte representa a interação entre os Processos.



~

MATRIZ DE CRUZAMENTO DOS PROCESSOS COM OS REQUISITOS DA 9001

	4 Contexto da Organização	5 Liderança	6. Planeamento	7 Suporte 7.1 Recursos	7 Suporte	8 Operacionalização	9 Avaliação de desempenho	10 Melhoria
Norma de referência ISO 9001:2015	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender necessidades e expectativas partes interessadas 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	5.1 Liderança e compromisso 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3 Planeamento das alterações	7.1.1 Generalidades 7.1.2 Pessoas 7.1.3 Infraestrutura 7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos 7.1.5 Recursos de monitorização e medição 7.1.6 Conhecimento organizacional	7.2 Competência 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 7.5 Informação documentada	8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.4 Controlo processos, produtos e serviços fornecedores externos 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo das saídas não conformes	9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2 Auditoria interna 9.3 Revisão pela gestão	10.1 Generalidades 10.2 Não conformidade e ação corretiva 10.3 Melhoria contínua
Processos do Sistema de Gestão da Qualidade								
PR01 - Planeamento estratégico								
PR02 - Gestão da informação documentada								
PR03 - Gestão de Recursos Humanos								
PR04 - Gestão das instalações								
PR05 - Gestão de Sistemas de Informação								
PR06 - Venda								
PR07 - Desenvolvimento da rede								
PR08 - Operação e manutenção da rede								
PR09 - Controlo de Qualidade do Serviço								
PR10 - Desenvolvimento aplicacional								
PR11 - Operação e manutenção de Sistemas de Informação								
PR12 - Gestão Fornecedores e Compras								
PR13 - Coordenação de Segurança								
PR14 - Avaliação da satisfação das partes interessadas								
PR15 - Avaliação e melhoria contínua								

APROVAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

Responsável: CA | Manuel Couto, Clara Braga da Costa e Sandra Perdigão Neves

Aprovador: CA | Manuel Couto, Clara Braga da Costa e Sandra Perdigão Neves

REVISÕES AO MANUAL DA QUALIDADE

Versão nº	Sumário da revisão	Data
01	Documento inicial	01-10-2020