



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

Manual da Qualidade

RF01-PR01/V06 23-02-2023

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.

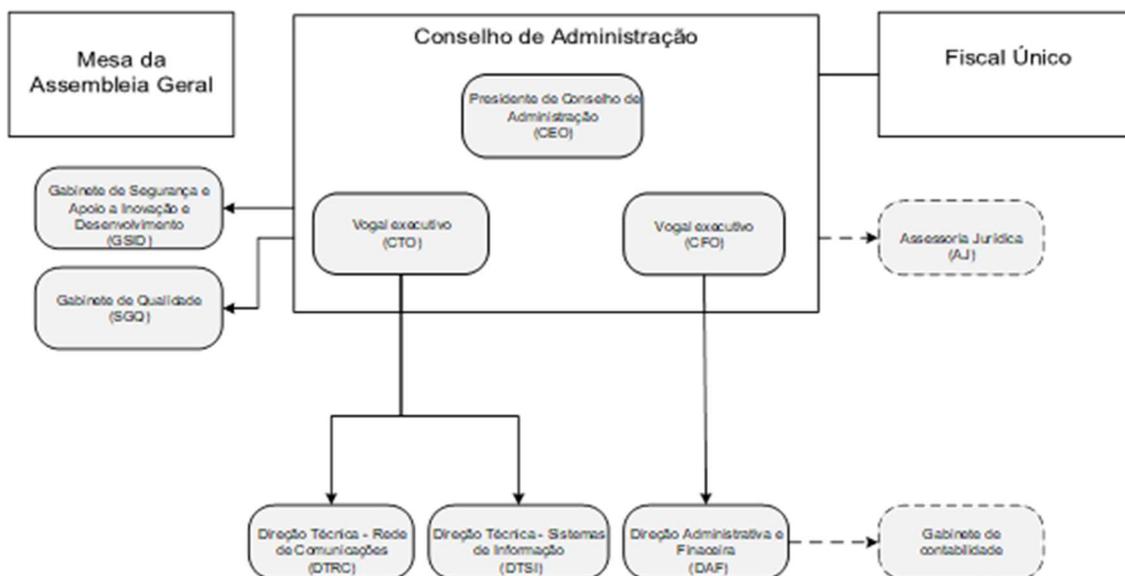
Fundada em 2005 como uma empresa privada é, desde 1 de dezembro de 2019 pelo DL 81-A/19 de 17 de junho, do domínio integral do Estado, vindo assim reconhecido seu papel essencial na operacionalidade da rede de comunicações SIRESP.

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) <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantir execução e implementação do SGQ; 2. Garantir o cumprimento da norma ISSO 9001:2015 – Sistema Gestão da Qualidade, aplicável à empresa; 3. Assegurar que os objetivos sejam cumpridos segundo a Política e os Princípios da Gestão da Qualidade; 4. Assegurar o correto funcionamento de todos os processos na organização e a sua melhoria contínua; 5. Implementar e controlar as ações corretivas resultantes das auditorias; 6. Administrar e gerir toda a informação documental, que sustentam os processos da qualidade, inerente à organização; 7. Garantir a Certificação da Qualidade na organização.

POLÍTICA DA QUALIDADE

VISÃO:

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

MISSÃO:

Planear, manter, modernizar e disponibilizar o serviço nacional de comunicações móveis de emergência e segurança, 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 na Rede SIRESP e assegurar a boa imagem institucional;
3. Assumir as funções e responsabilidades que lhe forem atribuídas no âmbito das obrigações de serviço público, a contratualizar com o Estado;
4. Definir a estratégia de evolução tecnológica da rede e a introdução de novos serviços;
5. Garantir o equilíbrio económico-financeiro;
6. Adaptar-se à nova realidade como empresa do Setor Empresarial do Estado.

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;

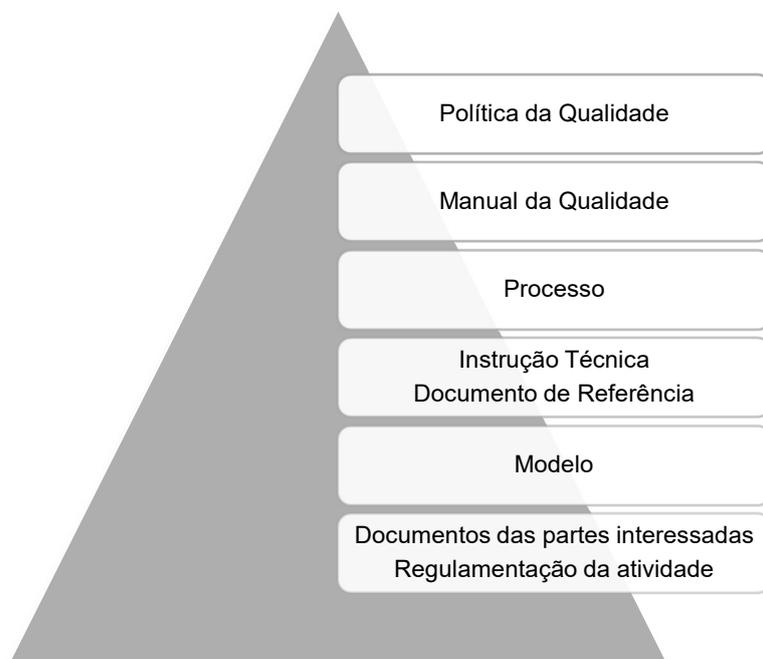
3. Desenvolver as competências dos colaboradores, promovendo a motivação e participação de todos, estimulando a capacidade de iniciativa e o trabalho em equipa;
4. Divulgar, junto dos colaboradores e demais partes interessadas, a política da Qualidade e os aspetos relevantes do Sistema de Gestão da Qualidade;
5. Promover a melhoria contínua dos processos, de forma a oferecer serviços com maior valor acrescentado;
6. Monitorizar e avaliar regularmente 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.

