



**MICROBASTO**

---

**MANUAL DO SISTEMA GESTÃO QUALIDADE**

**MSGQ.1**

---

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| CAPÍTULO I – PROMULGAÇÃO.....   | 3  |
| CAPITULO II – APRESENTAÇÃO DAS EMPRESAS.....                                | 4  |
| Identificação da Empresa: .....   | 4  |
| 1.Atividade: .....  | 4  |
| 2.Missão Visão e Valores .....  | 4  |
| 3.O CONTEXTO ORGANIZACIONAL INTERNO E EXTERNO .....                         | 5  |
| CAPÍTULO III - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE, AMBIENTE e SEGURANÇA .....   | 6  |
| 1.Introdução .....  | 6  |
| 2.Âmbito.....   | 7  |
| 3.Organização do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança ..... | 7  |
| 4.Responsabilidade da Gestão .....  | 8  |
| 4.1.Comprometimento.....  | 8  |
| 4.2.Política da Qualidade, Ambiente e Segurança .....                       | 8  |
| 4.3.Objetivos de Gestão .....   | 9  |
| 5.Estrutura Orgânica .....  | 10 |
| 5.1.Responsabilidades e Autoridades .....                                   | 11 |
| 5.2.Estrutura de Processos.....   | 11 |
| 5.3.Interação entre os processos .....                                      | 12 |
| 5.4.Estrutura Documental nos Processos.....                                 | 12 |
| 6.Comunicação:.....   | 13 |

## **CAPÍTULO I – PROMULGAÇÃO**

Este Manual do Sistema Gestão Qualidade refere os meios adotados pela empresa MICROBASTO, Lda, para assegurar a Gestão adequada dos produtos e serviços fornecidos, constituindo o suporte documental da organização geral da empresa, para os processos, das atividades, competências e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade.

A Gerência da MICROBASTO, Lda declara a sua aprovação, e compromete-se a que:

- Assegurar que os processos necessários ao Sistema de Gestão Qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- Avaliar o desempenho do Sistema de Gestão Qualidade e quaisquer necessidades de melhoria;
- Assegurar que toda a MICROBASTO Lda esteja consciente da necessidade de cumprimento dos requisitos dos clientes.

A promulgação do Manual do Sistema de Gestão Qualidade (MSGQ) representa o compromisso escrito da Gerência de que a Política é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua, aplicabilidade e adequabilidade face aos nossos clientes, outras partes interessadas e à evolução das necessidades do mercado.

Celorico de Basto 2022

A Gerência

## CAPÍTULO II – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

### Identificação da Empresa:

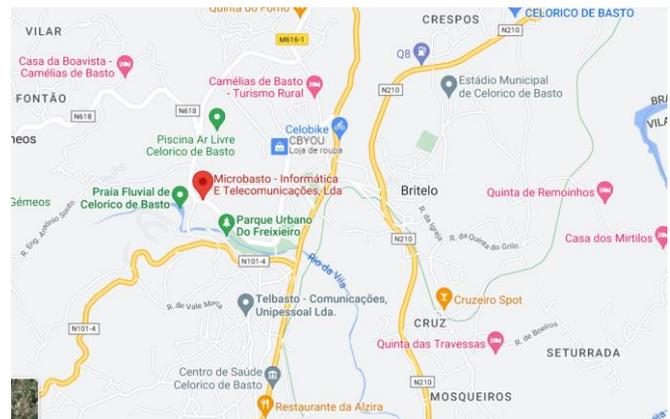
#### Denominação:

Microbasto - Informática e Telecomunicações, Lda

#### Localização Sede:

Rua Rodrigo Sousa e Castro Edifício S. Silvestre  
Bloco A Fração B 4890-377 Celorico de Basto

#### Localização Armazém:



### 1. Atividade:

A Microbasto, Lda., assenta a sua atividade

### 2. Missão Visão e Valores

#### MISSÃO

Garantir a qualidade elevada dos nossos serviços, com base na nossa competência e experiência aliada ao profissionalismo, superando as expectativas dos clientes. Bem como, garantir a prevenção da poluição e potenciais incidentes ambientais e a prevenção de lesões e afeções da saúde de todos os colaboradores. Obter a confiança dos nossos fornecedores, tendo eles a certeza que a MICROBASTO dispõe de técnicos especializados para a instalação e manutenção corretas dos seus equipamentos. Garantir aos colaboradores perspectivas de evolução e crescimento profissional e pessoal.

#### VISÃO

A MICROBASTO tem como visão ser uma referência no seu ramo de atividade, reconhecida por apresentar novas soluções e com capacidade técnica para a concretização das mesmas.

#### VALORES

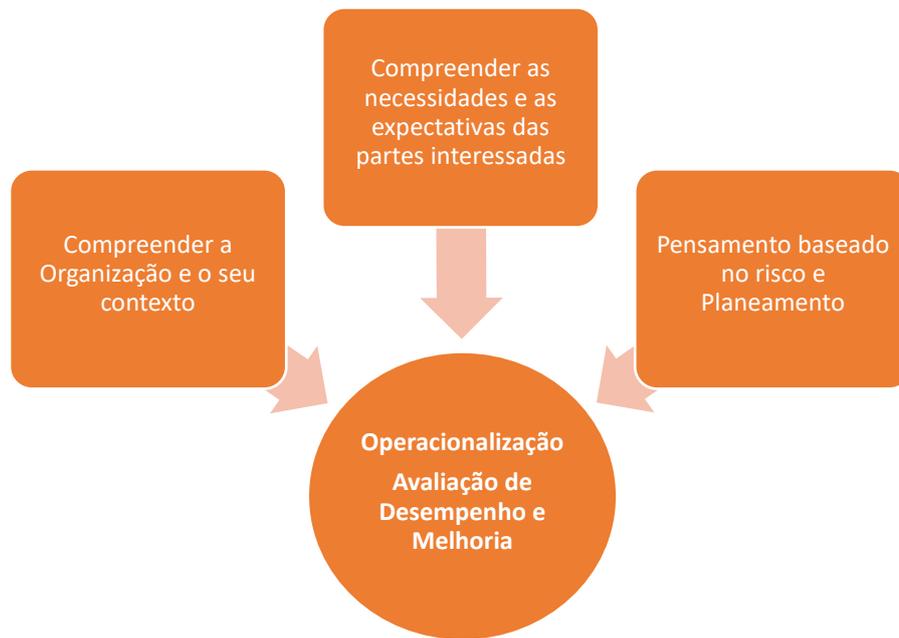
- Respeito
- Rigor
- Paixão
- Solidariedade
- Responsabilidade
- Inovação

### 3. O CONTEXTO ORGANIZACIONAL INTERNO E EXTERNO

De modo a definir e compreender o âmbito de aplicação, os processos e as atividades, a MICROBASTO, Lda identifica e caracteriza a envolvente externa e interna, através da identificação das partes interessadas que podem contribuir ou afetar a capacidade de alcançar objetivos, resultados e conformidade e através da identificação e análise dinâmica dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças, são também identificadas as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes.

**Partes interessadas** \_ Definição, requisitos:

| Partes Interessadas | TIPO                                | Assuntos relevantes, necessidades, expectativas  | Forma de envolvimento/canais de comunicação  |
|---------------------|-------------------------------------|--|--|
| Internos            | Colaboradores                       | Qualidade das condições e ambiente de trabalho;<br>Formação e progressão na matriz de competências profissionais;<br>Equilíbrio vida profissional – pessoal;<br>Igualdade de oportunidades;  | Reuniões; Email / Quadro Informativos Eventos de team-building; Contactos informais quotidianos;   |
|                     | Acionistas                          | Desempenho económico-financeiro e modelo de negócio; Capacidade instalada e flexibilidade produtiva;<br>Produtividade e alcance de objetivos;  | Relatórios de Gestão; Relatórios de Revisão do Sistema de Gestão de Qualidade  |
| Externos            | Clientes Particulares               | Atualidade tecnológica; Preço e qualidade/fiabilidade dos equipamentos;<br>Qualidade do serviço comercial e da assistência técnica – presencial e remota;<br>Manuais de utilização acessíveis (multilingues e digitais)  | Inquéritos de satisfação; Serviço de assistência técnica e Gestão de Reclamações; websites; página Facebook  |
|                     | Clientes Empresas                   | Atualidade tecnológica; Preço e qualidade/fiabilidade dos equipamentos; Capacidade e flexibilidade produtiva; Atributos de eficiência energética, segurança e certificações de produto; Qualidade da assistência técnica – presencial e remota; Agilidade e eficiência na comunicação e gestão de informação | Contactos diretos e regulares Inquéritos de satisfação; Serviço de assistência técnica e Gestão de Reclamações; Presença em Feiras; Certificação ISO 9001; websites; página Facebook   |
|                     | Fornecedores e Parceiros            | Agilidade e eficiência na comunicação e gestão de informação –, CRM, social networking; Estabelecimento de relações estáveis e de mútuo benefício; Proatividade no desenvolvimento de projetos colaborativos; Capacidade instalada e flexibilidade produtiva;  | Contactos regulares e visitas presenciais às instalações dos fornecedores e parceiros mais relevantes; Inquéritos a Fornecedores; Presença em Feiras Disponibilização de documentação corporativa mediante solicitação Relatórios de Desempenho Fornecedores |
|                     | Entidades de regulação e supervisão | Contactos diretos com as entidades para esclarecimentos, orientações, etc ; Relatórios diversos e respostas a pedidos de informação pelas entidades; Documentação técnica sobre equipamentos;  | Conformidade legal das atividades produtivas e comerciais da empresa; Conformidade, segurança e qualidade dos equipamentos; Cumprimento das obrigações legais – fiscais, laborais, ambientais;   |
|                     | Sociedade                           | Participação no combate à Infoexclusão   Valorização da região   | Iniciativas promovidas, apoiadas ou participadas pela Microbasto   |



A MICROBASTO, Lda assenta os seus métodos no pensamento baseado no risco onde considera os riscos de incumprimento dos objetivos, resultados da caracterização da envolvente, dos riscos e oportunidades que possam surgir do planeamento e operacionalização do produto/serviço, bem como a avaliação e melhoria do desempenho do sistema de gestão.

Periodicamente, é realizada uma monitorização e revisão à gestão estratégica, no sentido de perceber se SGQ se mantém pertinente e adequado para compreender e antecipar a evolução e a realidade atual.

## CAPÍTULO III - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### 1. Introdução

O presente Manual pretende ser o documento aglutinador do Sistema de Gestão Qualidade da MICROBASTO, Lda e todo o Sistema será sustentado documentalmente neste Manual do Sistema.

O Manual do Sistema de Gestão apresenta o sistema de gestão da qualidade adotado pela empresa com base na norma **NP EN ISO 9001** – “Sistemas de gestão da qualidade, Requisitos”.

### 2. Âmbito

O Sistema de Gestão Qualidade implementado na MICROBASTO, Lda, abrange:

### 3. Organização do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão Qualidade da MICROBASTO Lda consiste no conjunto da estrutura organizacional, dos documentos, dos processos e dos recursos necessários para implementar a sua implementação. Esquemáticamente é representado da seguinte forma:



A **Estrutura Funcional** comporta todos os processos, atividades e tarefas com impacto na qualidade final dos serviços, para os quais o sistema foi concebido.

A **Estrutura Documental** comporta o Manual de Gestão do Sistema Qualidade (MGSQ), os procedimentos, os impressos e os registos da qualidade.

A **Estrutura Física** integra as instalações, os instrumentos e os equipamentos com impacto na qualidade dos serviços.

A **Estrutura Humana** integra todas as pessoas que exercem atividades com incidência sobre a qualidade.

A **Estrutura Organizacional** integra as responsabilidades (o que se espera que cada pessoa faça), as autoridades (o que cada pessoa está autorizada a fazer), as relações (dispostas segundo um modelo), através das quais a organização desempenha as suas funções.

O Sistema de Gestão da Qualidade da MICROBASTO Lda está documentado de acordo com a seguinte estrutura:



#### 4. Responsabilidade da Gestão

##### 4.1. Comprometimento

A Gerência compromete-se a promover o desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão Qualidade e a garantir os meios materiais e humanos para a satisfação dos seus requisitos e melhoria contínua da sua eficácia, nos termos descritos na promulgação deste Manual.

##### 4.2. Política da Qualidade

A Política da Qualidade reúne a orientação estratégica da empresa, é validada pela Gerência e reflete os princípios basilares de toda a organização.

A MICROBASTO compromete-se a proporcionar soluções ao nível

Empenhando-se na melhoria contínua dos seus processos e na adoção permanente de boas práticas, a MICROBASTO implementou um sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015. Para tal, compromete-se a:

- Satisfazer os requisitos dos seus Clientes e Partes Interessadas, de modo a garantir a sua satisfação plena, cumprindo os requisitos legais, regulamentares e normativos inerentes às áreas da empresa.
- Envolver os Colaboradores através da consulta e participação nos assuntos de qualidade, de modo a contribuir para a melhoria contínua dos processos.
- Promover a sensibilização e formação dos seus colaboradores para as suas funções, assegurando o desenvolvimento das suas competências e o seu envolvimento na obtenção dos resultados planeados.
- Aumentar a estratégia de competitividade da empresa pela notoriedade, crescimento sustentado do volume de negócios e sua rentabilidade;
- Comunicar a política de gestão a todos os colaboradores e a todos que trabalham em seu nome.

A Gerência assume o compromisso de exigir uma empresa de relevância no mercado, de criação de valor ao cliente, fazendo bem à primeira e numa atitude de capitalização do conhecimento e de melhoria contínua do Sistema de Gestão, bem como a da qualidade dos serviços prestados e do seu desempenho ambiental.

A MICROBASTO Lda divulga a sua Política, no sentido de assegurar que todos os colaboradores a conhecem e implementam no desenvolvimento de todas as suas funções.

A Política da Qualidade é divulgada e assegurada pela comunicação das mesmas, através da sua afixação, no Manual de Acolhimento, Manual de Subcontratados e website de modo a ser participada a todos que de algum modo colaboram com esta empresa.

#### **4.3. Objetivos de Gestão**

Com base no Plano Estratégico e na Política da Qualidade, são anualmente definidos Objetivos de Gestão da Qualidade para a MICROBASTO Lda. Encontram-se formalizados no Programa de Gestão da Qualidade, e apresentam-se como resultados a atingir ou a manter anualmente e resultam das atividades abrangidas por todo o Sistema de Gestão Qualidade.

Nesse Programa de Gestão estão estabelecidas as estratégias anuais, que a Empresa se compromete a fazer cumprir.

Para cada processo relevante e sempre que possível e pertinente, encontram-se definidos objetivos podendo estar associados a indicadores e metas, os quais se assumem como Objetivos de Gestão Qualidade específicos e ou operacionais.

#### **4.4. Avaliação de Riscos e Oportunidades**

Uma das principais saídas da análise do Contexto da Organização, são os riscos, pontos fracos e oportunidades que são identificados e que pela sua relevância para o Sistema de Gestão da Qualidade da MICROBASTO, deram entrada num documento denominado Avaliação de Riscos / Oportunidades (R&O), no qual, e de uma forma mais global e menos estratégica, para cada Processo e tendo em conta também as Partes Interessadas foram identificados Riscos, Pontos fracos e Oportunidades, sendo que os dois primeiros foram avaliados quanto à sua Gravidade e Probabilidade, determinando o Impacto para a organização. Face ao risco deve ser avaliada:

- Probabilidade de Ocorrência (P)

|       |  |
|-------|--|
| Baixa | Pouca Probabilidade de acontecer na Empresa      |
| Media | Acontece até 3 vezes/ano na atividade da Empresa |
| Alta  | Acontece > 3 vezes/ano na atividade da Empresa   |

- Gravidade associada ao Risco (G)

|       |  |
|-------|--|
| Baixa | Sem efeito no cliente e baixo impacto no Sistema de Gestão                   |
| Media | Cliente algo insatisfeito. Impacto no sistema Moderado                       |
| Alta  | Insatisfação do cliente; Segurança Estratégica em causa; Incumprimento Legal |

- $P * G =$  Impacto do Risco

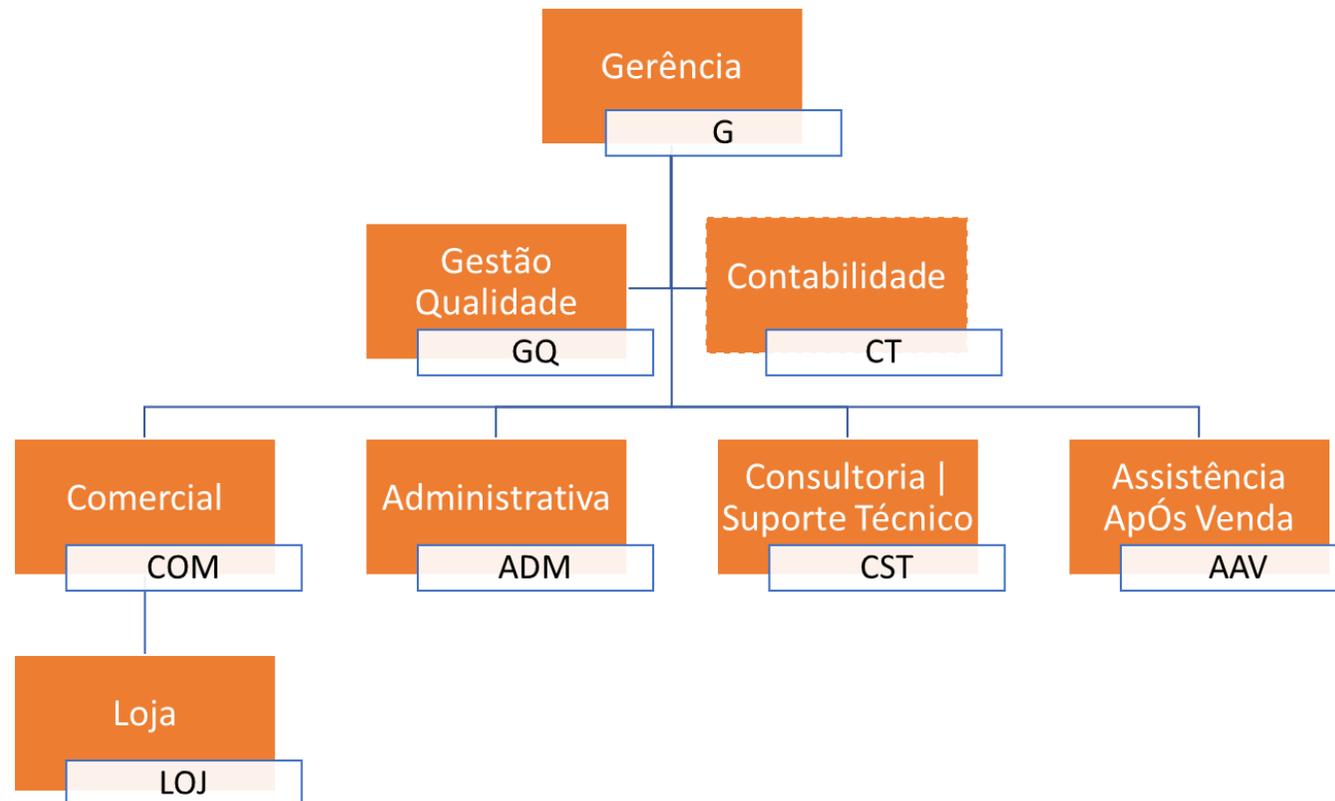
| P*G | 1 | 2 | 3 |
|-----|---|---|---|
| 1   | 1 | 2 | 3 |
| 2   | 2 | 4 | 6 |
| 3   | 3 | 6 | 9 |

| Avaliação do IMPACTO |                                 |
|----------------------|---------------------------------|
| 1                    | Risco sem impacto               |
| 2                    | Risco com impacto muito baixo   |
| 3                    | Risco com impacto baixo         |
| 4                    | Risco com impacto moderado      |
| 6                    | Risco com impacto elevado       |
| 9                    | Risco com impacto muito elevado |

| Tratamento do Risco |  | ACÇÕES   |
|---------------------|--|--|
| Tratar              | Risco sem impacto                      | É um risco que não requer qualquer ação específica.  |
| Travar              | Risco com impacto baixo ou muito baixo | É um risco a ser tido em consideração pela Organização no seu sistema, no entanto é um risco sem implicação para o Sistema de Gestão     |
| Minorar             | Risco com impacto moderado e elevado   | Deve ser avaliado o risco e implementadas ações para minorar a sua ocorrência.   |
| Eliminar            | Risco com impacto muito elevado        | Deve ser avaliado o risco e implementadas ações imediatas para eliminação da mesmo e pode colocar em causa a sustentabilidade do sistema |

### 5. Estrutura Orgânica

A estrutura hierárquica da empresa, apresenta-se no seguinte organigrama:



### 5.1. Responsabilidades e Autoridades

A autoridade e a relação mútua de todos os Recursos Humanos que gerem, efetuam e verificam o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão Integrado, estão definidos e documentados, as responsabilidades e as competências mínimas para o desempenho das mesmas, nos Procedimentos e nas Matrizes dos Processos. As descrições das funções dos colaboradores constam da Matriz de Competências (IMP018).

As funções e responsabilidades dos colaboradores da empresa no âmbito do Sistema de Gestão Qualidade são delegadas, de modo a permitir que na ausência de uma pessoa as tarefas relevantes para o bom funcionamento da empresa sejam asseguradas.

### 5.2. Estrutura de Processos

A MICROBASTO, Lda adotou a abordagem baseada na identificação dos seus processos para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia do sistema de gestão qualidade, para aumentar a satisfação das partes interessadas mediante o cumprimento dos seus requisitos.

Esta estrutura de processos encontra-se dividida em 3 níveis:

- Gestão e Liderança – Transversal a toda a organização.
- Execução Operacional – Realização do produto ou serviço.
- Suporte – Processos de apoio a todos os processos.

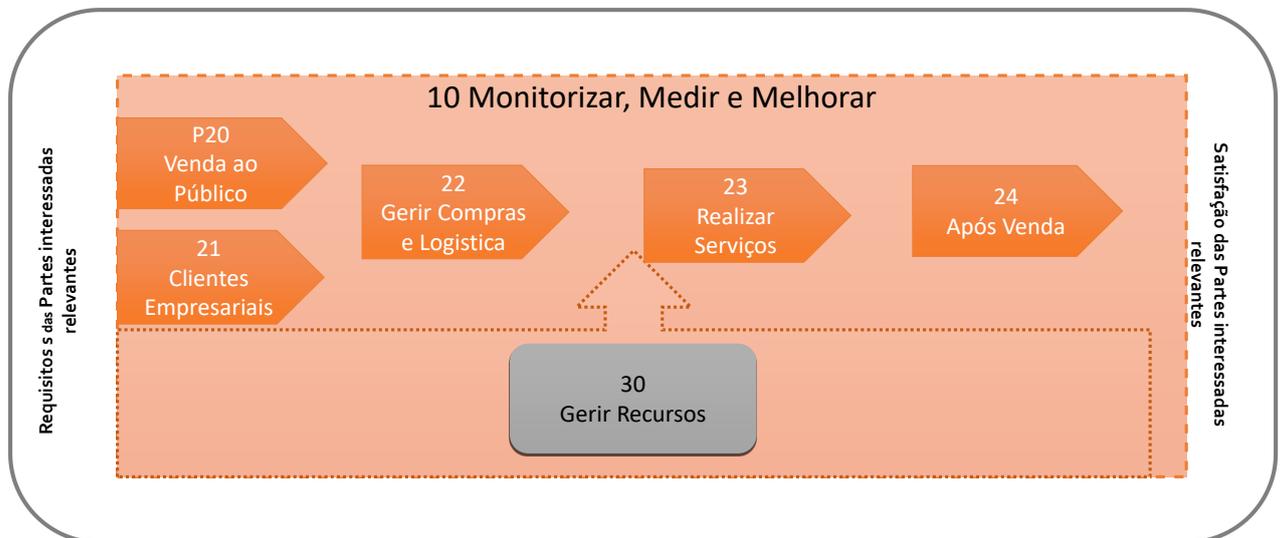


Figura 1 – Modelo Conceptual

### 5.3. Interação entre os processos

A abordagem selecionada para a “descrição da interação entre os processos” do sistema de gestão integrado da MICROBASTO Lda circunscreve-se a uma representação esquemática (Matriz de Processo) baseada nas seguintes convenções:

- Objetivo do Processo: Finalidade e âmbito pretendido com o processo;
- Gestor: Elementos com responsabilidade e autoridade para a materialização da finalidade do processo;
- Entradas: Documentos, Produtos, Serviços ou Recursos necessários para a realização das actividades do processo.
- Saídas: Documentos, Produtos, Serviços ou Recursos necessários para outro processo (como entrada, controlo ou regra ou recurso) ou para a satisfação dos clientes.
- Subprocesso: subdivisão estruturada de um processo com indicação se detêm procedimento e/ou instrução de trabalho documentados;

### 5.4. Estrutura Documental nos Processos

De modo a clarificar a estruturação documental do Sistema de Gestão da Qualidade do **MICROBASTO, Lda** apresentamos as Matrizes dos Processos da empresa.

**6. Comunicação:**

Entre os diferentes níveis das empresas a comunicação é favorecida de modo que haja um fácil entendimento e de modo que o Sistema de Gestão seja eficaz.

A organização garante a comunicação dos requisitos, Política e Objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade a todos os colaboradores através do seu Servidor e/ou Placard de Informação, quando aplicável e em casos específicos.

A informação documentada do Sistema é partilhada por diferentes meios; (i) servidor de documentação partilhado (ii) correio eletrónico; (iii) reuniões periódicas; (iv) acolhimento de novos colaboradores; (v) comunicações internas (afixadas em locais estratégicos).

A metodologia de comunicação interna encontra-se definida e de acordo com os seguintes critérios;

- O QUE COMUNICAR
- QUANDO COMUNICAR
- A QUEM COMUNICAR
- COMO COMUNICAR

A organização também garante a comunicação com as partes interessadas relevantes, sendo os métodos dessa comunicação estabelecidos na Gestão Estratégica – Comunicação a Partes Interessadas.