



Inovação

# Manual da Qualidade

Versão 1.4.2  
Novembro 2005



## Histórico de versões

Versão	Datas	Responsabilidades	Justificação
1.0	2002/10/4	Edição: Lourenço Moura, Joaquim Ferreira	1ª versão PTIN
	2002/10/4	Revisão: Nina de Andrade	
	2002/10/7	Aprovação: Paulo Nordeste	
1.1	2003/5/26	Edição: Lourenço Moura, Joaquim Ferreira	Actualização de responsáveis nomeados, e informação de referência tal como Política e objectivos da qualidade, maior detalhe de alguns aspectos no sentido de enquadrar os Laboratórios que operacionalizam os processos SEC e SCE e cumprem também a norma NP EN ISO/IEC 17025. NOTA: Feita uma re-edição (versão 1.1.1) a 25 de Agosto devido a uma gralha editorial identificada nos objectivos da qualidade.
	2003/6/12	Revisão: Nina de Andrade	
	2003/6/12	Aprovação: CE	
1.2	2003/9/16	Edição: Lourenço Moura	Actualização das referências à estrutura, responsáveis nomeados, clarificação de alguns aspectos decorrentes da norma de referência ISO9001:2000.
	2003/10/7	Revisão: Nina de Andrade	
	2003/10/10	Aprovação: CE	
1.3	2004/9/21	Edição: Lourenço Moura	Correcções e melhorias na sequência das constatações da auditoria interna de Julho de 2004: - Passar a indicar o âmbito do SGQ - Descrever as interações entre os processos - Referenciar de forma mais completa os procedimentos documentados estabelecidos - deixar de referir (por risco de obsolescência) os valores dos objectivos da qualidade - actualizar a referência à forma como os processos da empresa endereçam a concepção e realização - Clarificar a forma como é identificado o estado do produto
	2004/9/30	Revisão: Nina de Andrade	
	2004/9/30	Aprovação: CE	
1.4	2005/3/18	Edição: Lourenço Moura	Integração das referências à Gestão Ambiental. Clarificação das referências às formas de definir responsabilidades no SQ PTIN.
	2005/3/22	Revisão: Nina de Andrade	
	2005/5/5	Aprovação: CE	
1.4.1	2005/6/28	Edição: Lourenço Moura	Clarificação do âmbito da certificação ambiental; revisão da política da qualidade tornando mais explícitos os compromissos de prevenção de riscos ambientais e o cumprimento da respectiva legislação.
	2005/7/7	Revisão: Nina de Andrade	
	2005/7/14	Aprovação: CE	
1.4.2	2005/10/31	Edição: Lourenço Moura	Revisão editorial para harmonizar a utilização do conceito "Qualidade" e "Qualidade e Ambiente"
	2005/10/31	Revisão: Nina de Andrade	
	2005/10/31	Aprovação: Nina de Andrade	



## Índice

1.	Objectivos deste documento .....	5
2.	Âmbitos do Sistema da Qualidade .....	5
3.	Introdução e aprovação .....	6
3.1	Referências .....	7
4.	Apresentação da empresa .....	8
4.1	Organograma .....	8
4.2	Unidades organizacionais e responsabilidades .....	9
4.3	Processos PTIN .....	13
4.4	Procedimentos documentados .....	14
4.5	Responsabilidades do Sistema de Gestão da Qualidade .....	16
5.	Responsabilidades da gestão .....	17
5.1	Política da qualidade .....	17
5.2	Objectivos da qualidade e ambiente PTIN .....	18
5.3	Planeamento da qualidade e gestão das acções preventivas e correctivas .....	18
5.4	Responsabilidade e autoridade .....	19
5.5	Comunicação interna e externa .....	19
5.6	Revisão do Sistema da Qualidade .....	20
5.6.1	Revisão pela Gestão .....	20
6.	Gestão de recursos .....	20
6.1	Recursos Humanos .....	20
6.2	Recursos logísticos .....	21
7.	A realização dos produtos .....	22
7.1	Realização e controlo da realização .....	22
7.1.1	Identificação e rastreabilidade .....	22
7.1.2	Propriedade do cliente e garantias dadas aos nossos clientes .....	22
7.1.3	Preservação do produto .....	24
7.1.4	Controlo dos dispositivos de monitorização e medição .....	24
7.2	Processos relacionados com o cliente .....	24
7.3	Concepção e desenvolvimento .....	25
7.4	Aquisição de bens e serviços .....	25
8.	Medição análise e melhoria .....	26
8.1	Monitorização medição dos processos .....	26
8.2	Monitorização medição do produto e controlo do produto não conforme .....	26
8.3	Melhoria Contínua .....	27
8.4	Acções correctivas e preventivas .....	27
8.5	Auditoria interna .....	27



9.	Definições .....	28
9.1	Acrónimos .....	28
9.2	Conceitos .....	29
10.	Anexos .....	34
10.1	Correspondência Processos x Áreas .....	34
10.2	Correspondência SQ PTIN – Norma NP EN ISO 9001 .....	34
10.3	Correspondência SQ PTIN – Norma ISO 14.001 .....	34



## 1. Objectivos deste documento

Descrever o Sistema da Qualidade (SQ) da PT Inovação SA.

## 2. Âmbitos do Sistema da Qualidade

O Sistema da qualidade da PT Inovação encontra-se certificado pela norma NP EN ISO 9001<sup>1</sup> nos seguintes âmbitos: Desenvolvimento de Sistemas, Serviços de consultoria, Produção de sistemas, Serviços de apoio a clientes, Serviços de calibração e ensaio, Serviços de ensaio de conformidade, Serviços de formação.

Os âmbitos Serviços de calibração e Serviços de ensaio de conformidade, encontram-se também acreditados pela norma NP EN ISO /IEC 17025. Cada um destes âmbitos possui um documento enquadrador que complementa este manual no que respeita à descrição da forma como estes serviços respondem especificamente a esta norma.

Na presente versão consideram-se igualmente os aspectos específicos à satisfação dos requisitos da norma ISO 14001<sup>2</sup> nos mesmos âmbitos que os referidos para a norma NP EN ISO 9001.

Ao longo deste documento o termo “qualidade” deve de uma forma geral ser entendido de uma forma abrangente, integrando todo o conjunto de preocupações / requisitos tidos em conta para que os nossos produtos sejam produzidos de forma adequada. O cumprimento da norma ISO 14001 é nessa perspectiva mais uma dimensão do termo “qualidade”.

---

<sup>1</sup> O documento Q\_PTIN\_LR\_005 (ver 3.1- Referências) descreve a forma como o SQ dá resposta à Norma NP EN ISO 9001

<sup>2</sup> O documento Q\_PTIN\_LR\_010 (ver 3.1- Referências) descreve a forma como o SQ dá resposta à Norma ISO 14001



### 3. Introdução e aprovação

O Sistema da Qualidade disponibiliza a todos os colaboradores um conjunto organizado de procedimentos que permite consolidar uma prática de melhoria contínua nos diversos âmbitos de actuação.

O SQ constitui um todo coerente, em que as directivas estratégicas e a política da qualidade balizam a definição dos nossos objectivos e as respectivas actividades de gestão.

Este Manual descreve o funcionamento da PT Inovação através do cumprimento dos processos que constituem o nosso Sistema da Qualidade.

Ao longo da história da nossa organização, a preocupação com a qualidade dos nossos produtos e serviços esteve sempre presente. A melhor prova desta afirmação são todos os produtos e serviços que desenvolvemos, produzimos e fornecemos, consolidando uma reputação e credibilidade sólidas com os nossos clientes ao longo deste percurso com mais de 50 anos.

Estamos certos que com o envolvimento e empenho de todos, a operacionalização de um Sistema da Qualidade de âmbito global na PT Inovação é mais um passo no consolidar de um futuro que queremos continuar a construir com toda a confiança.

Responsável pela Aprovação

Eng.º Paulo Manuel Namorado Nordeste

---

Presidente da Comissão Executiva da PT Inovação



### Notas preliminares

O Sistema da Qualidade da PT Inovação está construído sobre sistemas de informação acessíveis via Intranet, constituindo a Intranet Sistema da Qualidade (SQ) a sua componente central.

Sendo a melhoria contínua um vector fundamental deste sistema, o conceito de Manual da Qualidade adquire uma nova forma neste contexto de permanente evolução. Assim, em termos exactos o Manual da qualidade passa a ser constituído pelo conjunto de documentos disponíveis num determinado momento através da Intranet, tal como referido no processo GMC\PTIN. O presente documento pretendendo ser um guia orientador, reflecte pois a situação à data da sua edição, dando lugar a novas versões sempre que as alterações efectuadas no SQ o justificarem.

### 3.1 Referências

- NP EN ISO 9001
- NP EN ISO 14001
- NP EN ISO /IEC 17025
- Perfil da empresa Portugal Telecom Inovação SA – GIC Janeiro 2003
- Funções e responsáveis da estrutura da Organização
  - OS00603CE-PTIN
  - DE019703CE-PTIN, DE020603CE-PTIN, DE018704CE-PTIN
- Intranet Sistema da Qualidade
- Intranet Web de gestão
- Q\_MQ\_Cetlab - Documento enquadrador do laboratório Cetlab – V1.1 (perspectiva da norma NP EN ISO/IEC 17025)
- Q\_MQ\_Cetlce - Documento enquadrador do laboratório Cetlce – V1.0 (perspectiva da norma NP EN ISO/IEC 17025)
- Q\_PTIN\_PP\_1 – Estrutura do SQ PTIN

## 4. Apresentação da empresa

A PT Inovação, SA é a Empresa PT vocacionada para a criação de novos serviços e soluções, contribuindo para o aumento da competitividade e liderança das empresas do Grupo PT. A PT Inovação agrega as capacidades de inovação que ao longo dos anos foram criadas pelas empresas que deram origem à Portugal Telecom. A Empresa tem por missão promover o processo de inovação ao nível dos serviços, tecnologias e operações, através do desenvolvimento de competências nas disciplinas e sectores do mercado das Telecomunicações e das Tecnologias da Informação. A PT Inovação contribui para o desenvolvimento da Sociedade da Informação e para a criação de novas áreas de negócio a ela associadas visando garantir a diferenciação das Empresas PT face à concorrência, reforçando a sua competitividade nos mercados nacional e internacional.

### 4.1 Organograma

A estrutura da Organização nas suas unidades organizacionais de 1º nível é a apresentada na figura seguinte<sup>3</sup>.

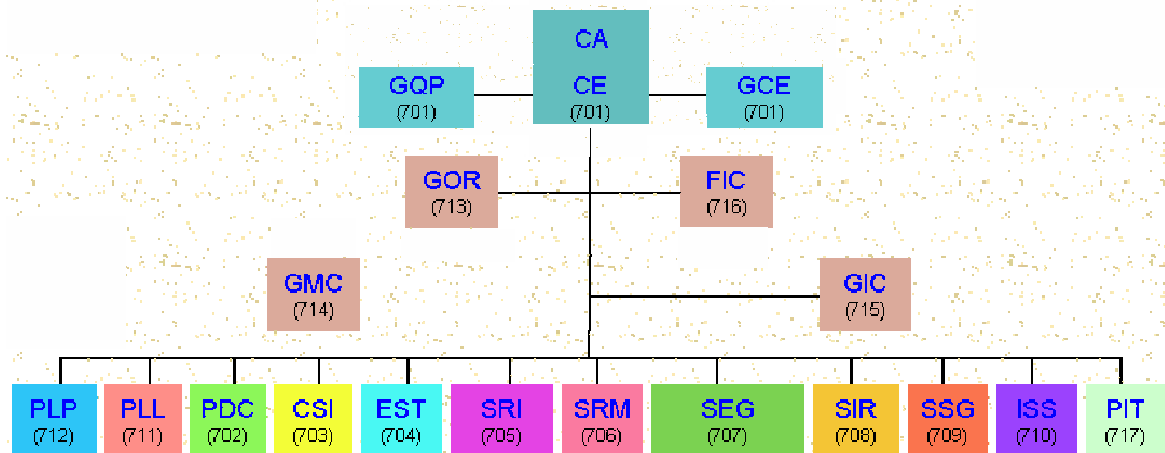


Figura 1 – Estrutura da PT Inovação AS

<sup>3</sup> Disponível com maior detalhe na Intranet Web de Gestão





## 4.2 Unidades organizacionais e responsabilidades

As unidades organizacionais têm os responsáveis indicados na Tabela 1. Esta tabela apresenta também os Dinamizadores da qualidade, a quem incumbe o papel de catalisar e promover na Área as diversas iniciativas que possam surgir na gestão do Sistema da Qualidade, no sentido de uma participação activa e interveniente de todos os colaboradores.

Unidade Organizacional	Resumo de Objectivos <sup>4</sup>	Responsável	Dinamizador da Qualidade <sup>5</sup>
CA – Conselho de Administração	Assegura a gestão da PT-Inovação, S.A.	Eng.º Norberto Fernandes	-
CE – Comissão Executiva	Executa a gestão operacional da PT – Inovação S.A.	Eng.º Paulo Nordeste (PCE)	-
		Eng.º Nina de Andrade	Coordenação Gestão da Qualidade
		Eng.º Artur Calado	
GCE – Gabinete da Comissão Executiva	Assessora e apoia a CE em questões de organização e funcionamento da Empresa	Eng.º Ferreira da Silva	-
GQP- Gabinete de Qualidade e Processos	Garante a integração das actividades da melhoria contínua dos processos nos objectivos estratégicos da PT Inovação; Assegura uma adequada operacionalização dos procedimentos	Eng.º Lourenço Moura	
GOR - Gestão e Organização dos Recursos	Assegura o processo de planeamento e apoio à decisão do negócio da PT Inovação; Assegura os mecanismos de acompanhamento e controlo da gestão orçamental do negócio da PT Inovação; Garante a segurança e a gestão eficaz das redes e recursos técnicos e logísticos da PT Inovação; Assegura a integração, gestão, operacionalidade e segurança dos Sistemas de Informação horizontais à PT Inovação; Assegura os mecanismos necessários à gestão dos colaboradores da PT Inovação tendo como objectivo a sua integração, motivação e fidelização à Empresa;	Eng.º José Diogo	Dr.ª Gabriela Moura

<sup>4</sup> Extracto feito para constituir uma breve referência básica do que se encontra formalmente aprovado e publicado na Web de Gestão

<sup>5</sup> Áreas com mais de 8 colaboradores



FIC - Gestão Financeira e Compras	Coordena a elaboração e gestão do Plano de Tesouraria; Procede à consolidação de contas com o grupo PT. Apoia a CE na negociação financeira com accionista, fornecedores, clientes e no relacionamento com a banca; Apoia a CE na elaboração do orçamento e no plano de tesouraria respectivo; Assegura a gestão da conta corrente de clientes e fornecedores	Dr. Francisco Costa Pinto	
GMC – Gabinete de Marketing e Comercial	Desenvolve implementa e coordena o processo de Marketing da PT Inovação de acordo com a Visão e Missão da Empresa	Engº Carlos Magalhães	
GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação	Executa a política de Imagem e Comunicação da PT Inovação; Elabora e executa o Plano de Comunicação; Assegura o suporte gráfico da Imagem e Comunicação	Dr. Paulo Ramalheira	
PLP – Pólo do Porto	Acompanhamento e desenvolvimento de soluções nos âmbitos de: - serviços e plataformas de voz; - serviços de próxima geração;ão; - soluções de Gestão de Clientes	Engº António Vieira	Engº Renato Roque
PLL – Pólo de Lisboa	Presta serviços nos seguintes âmbitos: - calibração de instrumentos de medição e ensaio de cabos para telecomunicações; - reparação de sistemas de telecomunicações e instrumentação em geral, e dos equipamentos de tecnologia PTIN em particular; - ensaio e consultoria na área da compatibilidade electromagnética; Estuda protocolos e plataformas na área das aplicações, visando a sua integração no desenvolvimento das soluções PT Inovação	Engº José Duarte	Engº José Duarte
PDC - Promoção e Difusão do Conhecimento	Promove iniciativas de difusão de conhecimento no grupo PT. Promover e monitoriza a aquisição de conhecimentos na PT Inovação. Coordena a preparação e execução de acções formativas associadas aos produtos, serviços e soluções desenvolvidos na PT Inovação, bem como acções a pedido	Dr. Marcelino Pousa	Engº Aires Moreira
CSI – Consultoria e Sociedade da Informação	Coordena a prestação de serviços de consultoria da PT Inovação; Concebe, desenvolve e demonstra novas aplicações multimédia para a Sociedade da Informação.	Engº João Bastos	Drª Sandra Ferreira



EST – Experimentação e Seleção de Tecnologias	Promove e coordena a aquisição de conhecimento e experimentação tecnológica por via da participação em projectos de I&D nacionais e internacionais, projectos do Contrato de Inovação e Projectos Internos; Concerta com as Áreas de Negócio e Áreas Geográficas no sentido de identificar linhas de aquisição de conhecimento e de experimentação a promover.	Engº Luis Miguel da Silva	Engº Vítor Simões Ribeiro
SRI – Serviços de Redes Inteligentes	Assegura a concepção, implementação e comercialização de soluções, produtos, e serviços de voz e dados, para redes fixas e móveis, com base em tecnologias de Rede Inteligente. Assegura a concepção, implementação e comercialização de ferramentas de gestão para os sistemas e ambientes onde operam as soluções desenvolvidas	Engº António Pinto Ferreira	Engº Luis Anselmo
SRM – Serviços e Plataformas para Redes Móveis	Garante o desenvolvimento de competências na área das comunicações móveis e sem fios que permitam a prestação de serviços e o desenvolvimento de soluções; Desenvolve e promove em articulação com as restantes Áreas e a PT Inovação Brasil o desenvolvimento da linha de produtos SMOG	Engº António Salvado	Engª Gabriela Nata
SEG – Serviços de Engenharia de Redes e Plataformas	Identifica, promove e participa na concepção de novas soluções baseadas em tecnologia NETB@ND; Coordena a apresentação de propostas, respostas a cadernos de encargos e orçamentos para clientes em que esteja integrada esta tecnologia; Assegura o fornecimento, instalação e configuração das respectivas soluções; Assegura a preparação e negociação dos contratos de suporte e manutenção; Coordena a prestação de serviços de suporte à rede e plataformas;	Engº Leopoldo Magalhães	Engª Fernanda Ferreira
SIR – Sistemas e Infraestruturas de Rede	Coordena o desenvolvimento de sistemas e infra-estruturas para a rede de acesso; Assegura a evolução e consolidação da arquitectura netB@nd	Engº José Salgado	Engº António Gamelas



SSG – Sistemas de Suporte à Gestão de Redes	Coordena o desenvolvimento e implementação de produtos e soluções de Suporte e Gestão de Redes, nomeadamente soluções para Gestão, Atendimento, Cadastro e Aprovisionamento de recursos e serviços, baseadas ou não em Sistemas de Informação Geográfica – SIG e Cartografia Digital.	Engº José Gouveia Leal	Engº Vítor Machado
ISS – Integração de Sistemas e Serviços	Participa no levantamento de necessidades junto dos clientes, desenhando soluções globais para o fornecimento de plataformas de serviços da arquitectura NGIN, e garante a sua integração, instalação e operacionalização; Coordena a evolução da arquitectura NGIN em todas as suas componentes, definindo, em colaboração com as áreas de desenvolvimento, o respectivo road-map; Assegura a concepção e desenvolvimento de aplicações e sistemas de suporte à decisão, na área das redes e serviços de Telecomunicações; Assegura a operacionalização de ambientes de teste e a realização de testes integrados para as soluções globais de plataformas de serviços da PT Inovação	Engº Pedro Carvalho	Dra Cármina Santos
PIT - Produção e Industrialização de Tecnologia	Assegura a industrialização e produção dos sistemas e soluções de tecnologia PT Inovação, o aprovisionamento de matéria prima, a realização e testes de validação de protótipos industriais, o relacionamento com a subcontratação e o controlo de qualidade dos sistemas. Assegura a execução de testes de conformidade aos produtos de tecnologia PTIN; Promove a criação de novos serviços de teste visando, por um lado, a viabilização da certificação e da aposição da marca CE nos produtos de tecnologia PTIN e, por outro, adequar a capacidade de ensaio às necessidades actuais do Grupo PT.	Engº Gil Brito	Engª Fernanda Ferreira

Tabela 1 – Unidades Organizacionais de 1º nível e responsáveis



### 4.3 Processos PTIN

O Sistema de Qualidade da PTIN está estruturado em treze processos, os quais se encontram sumariamente descritos na Tabela 2.

Tendo em conta o aspecto chave da orientação para o cliente, a Figura 2 e a Tabela 4 apresentam uma perspectiva global dos principais relacionamentos entre processos, salientando a interacção entre processo de gestão de clientes e os “processos de produção”<sup>6</sup>.

Cada processo na sua descrição global (procedimento de processo) descreve mais em detalhe as suas interacções específicas.

O relacionamento entre processos e as Áreas\ Unidades organizacionais PTIN está descrito em documento próprio.

Sigla	Nome	Resumo de Objectivos <sup>7</sup>
PDS	Desenvolvimento Sistemas	Desenvolver sistemas, podendo esse desenvolvimento ser feito a partir de um conjunto de requisitos apresentados por um cliente externo ou identificados internamente na própria PTIN
PST	Produção de sistemas Tecnocet	Produzir sistemas (tecnologia Tecnocet)
SAC	Serviços de Apoio a Clientes	Serviços de Suporte, Manutenção, Operação, Supervisão e vigilância e Reparação de produtos.
SCN	Serviços de Consultoria	Serviços de consultoria em serviços de telecomunicações, sistemas de informação e sistemas de suporte ao negócio.
SCE	Serviços de Calibração e Ensaio	Serviços de calibração de instrumentos de medição, ensaio de cabos para telecomunicações (cabos metálicos e fibra óptica) e ensaios de compatibilidade electromagnética. Engloba igualmente as actividades de calibração e ensaio acreditadas segundo a Norma NP EN ISO/IEC 17025, as quais constam do Certificados de Acreditação 91/L.57 e Certificado de Qualificação 94/L.139
SEC	Serviços de Ensaio de Conformidade	Apreciação e ensaio de infra-estruturas, dispositivos e Equipamentos Terminais de Telecomunicações, face a documentos técnicos de referência, em moldes que permitam a utilização dos respectivos resultados em processos de avaliação da conformidade com vista à sua Homologação, Certificação ou ao seu Controlo da Qualidade. Engloba igualmente as actividades de Testes de Conformidade em Equipamentos Terminais acreditadas segundo a Norma NP EN ISO/IEC 17025 as quais constam do Certificados de Acreditação- 91/L.68
FOR	Serviços de Formação	Realização de acções de formação que satisfaçam as necessidades decorrentes dos requisitos definidos pelo Cliente ou as necessidades de mercado identificadas pela PTIN. Subdivide-se em três actividades: - Coordenação de Formação - Concepção e desenvolvimento de cursos; - Execução do Plano de Acções de Formação

<sup>6</sup> Consideram-se “processos de produção” os que executam produtos entregues ao cliente final; são eles: PDS, SCN, SAC, PST, FOR, SEC, SCE

<sup>7</sup> Resumo adaptado do que refere o respectivo procedimento de processo



GCV	Gestão de Clientes e Vendas	Coordena todas as interações realizadas com os Clientes
GPTIN	Gestão PTIN	Regras de planeamento e controlo da PTIN. No domínio do tempo refere quer os planos e documentos enquadradores de âmbito estratégico (a mais de um ano) quer operacional (a um ano). No domínio do espaço refere quer perspectivas gerais da PT Inovação, quer de cada Área, quer ainda de cada Acção PTIN em particular.
GRH	Gestão de Recursos Humanos	Definição da estratégia de Recursos Humanos no enquadramento do negócio. Optimização, qualificação, motivação, avaliação de potencial, selecção e recrutamento dos Recursos Humanos
GRL	Gestão de Recursos Logísticos	Gestão de recursos logísticos, ao longo do seu ciclo de vida na organização, focando na sua correcta utilização, cobrindo as diversas fases tais como aprovisionamento, manutenção, e término de vida na PTIN
AMB	Gestão Ambiental	Identificação dos principais aspectos e impactos ambientais das actividades da PT Inovação. Coordenação de tarefas que permitam melhorar o desempenho ambiental.
GMC	Gestão da Melhoria Contínua	Melhoria contínua dos processos e actividades do SQ da PTIN, tendo como foco a melhoria do grau de satisfação de todas as partes envolvidas no negócio da empresa. Destas, salientam-se em particular: <ul style="list-style-type: none"><li>- Administração / Accionistas;</li><li>- Clientes;</li><li>- Colaboradores;</li></ul>

Tabela 2 – Processos do SQ PTIN

#### 4.4 Procedimentos documentados

A forma de operacionalizar os diversos processos que constituem o SQ encontra-se descrita em documentos detalhados de vários tipos<sup>8</sup>, com destaque para os procedimentos operativos. O procedimento de processo, descreve o processo globalmente e faz referência aos principais documentos que o compõem.

Numa perspectiva global, a lista \ tabela Q\_PTIN\_LR\_006 (ver 10.2) refere de que forma os pontos da norma NP EN ISO 9001 são cumpridos pelos diversos “procedimentos”.

De forma semelhante a lista Q\_PTIN\_LR\_010 refere a forma de cumprimento da norma ISO 14001.

<sup>8</sup> Exemplos: procedimento de processo, procedimento operativo, instrução, recomendação, documento modelo

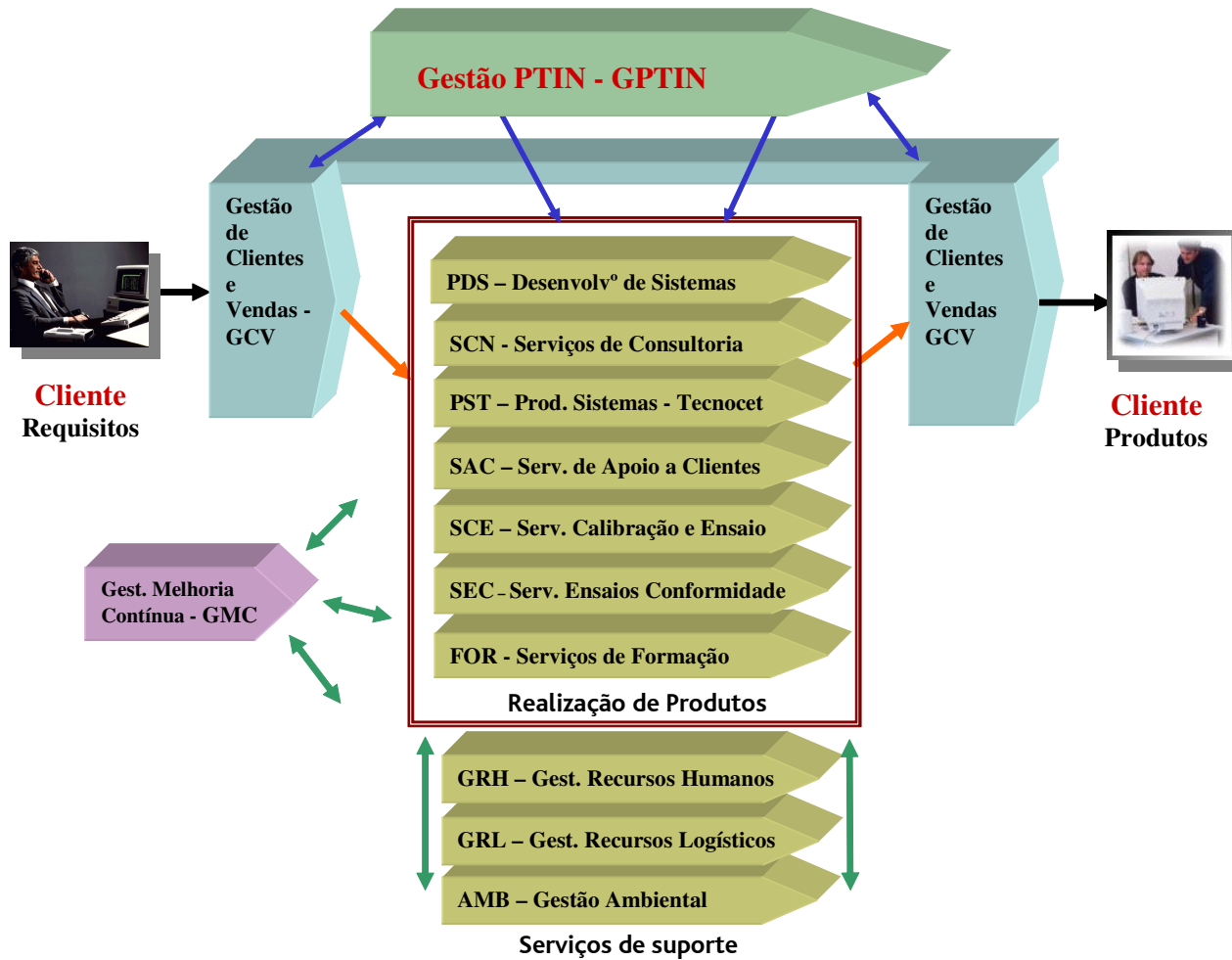


Figura 2 – Perspectiva global gráfica dos processos do SQ PTIN



#### 4.5 Responsabilidades do Sistema de Gestão da Qualidade

No SGQ estão definidos dois tipos de responsabilidade:

- Responsabilidade de processo; responsabilidade por coordenar a metodologia de trabalho e gerir a estrutura descritiva de um processo e respectivos componentes<sup>9</sup>.
- Responsabilidade operacional; responsabilidade pela operacionalização dos processos do SGQ aplicáveis no respectivo contexto de trabalho<sup>10</sup>.

SGQ e Processos	Responsável de processo	Responsável operacional
SGQ	Eng <sup>o</sup> Lourenço Moura Responsável da Qualidade	CE
Processo		
PDS – Desenvolv <sup>o</sup> Sistemas	Eng <sup>o</sup> Renato Roque	Director de cada Área que operacionaliza Acções PDS
PST – Produção sistemas Tecnocet	Eng <sup>a</sup> Fernanda Ferreira	Director PIT
SAC – Serviços de Apoio a Clientes	Eng <sup>a</sup> Fernanda Ferreira	Director SEG
SCN – Serviços de Consultoria	Eng <sup>o</sup> João Bastos	Director CSI
SCE – Serviços de Calibração e Ensaio	Eng <sup>o</sup> José Duarte	Director PLL \ Responsável laboratório Cetlce
SEC – Serviços de Ensaio de Conformidade	Eng <sup>a</sup> Fernanda Ferreira	Director PIT \ Responsável laboratório Cetlab
FOR – Serviços de Formação	Eng <sup>o</sup> Aires Moreira	Director PDC
GCV – Gestão de Clientes e Vendas	Eng <sup>o</sup> Carlos Magalhães	Director GMC
GPTIN – Gestão PTIN	Eng <sup>o</sup> José Diogo	CE
GRH – Gestão Recursos Humanos	Dr <sup>a</sup> Gabriela Moura	Director GOR
GRL – Gestão Recursos Logísticos GRLSP; GRLES; GRLRSI; GRLRE; GRLPA	Eng <sup>o</sup> José Diogo	Director GOR
GRLAP		Director FIC
GRLCDI		Director GIC
AMB – Gestão Ambiental	Eng <sup>o</sup> Lourenço Moura	Director GQP
GMC – Gestão da Melhoria Contínua	Eng <sup>o</sup> Lourenço Moura	Director GQP

**Tabela 3 – Funções específicas e responsáveis da Gestão da Qualidade**

<sup>9</sup> Podemos denominá-la “responsabilidade legislativa”. São exemplos de componentes dos processos: procedimentos operativos, instruções, documentos modelo

<sup>10</sup> Podemos denominá-la “responsabilidade executiva”. Esta responsabilidade inclui por exemplo a definição de um plano, objectivos, coordenação de recursos, acompanhamento da execução, tomadas de decisões correctivas e de melhoria





Outro Processo / Subprocesso	Entrada para o processo de produção	Saída do processo de produção	Comentário
GAC	Plano de Acção Plano Operacional	Plano de Acção actualizado (com estado de execução); Características das necessidades de aquisição	Corresponde à gestão da Acção (Planeamento e controlo)
GCV – Gestão Acordo de Fornecimento	Solicitação de Execução Produto do cliente		Informação contratual relevante, como por exemplo Anexo técnico
GCV – Entregas a Clientes e gestão facturação		Produto p/ entrega Informação de produto disponível Elementos p/ facturação Produto do cliente	De acordo com <a href="#">Q_GCV_PO_003</a> - normalmente através de guia de remessa ou do modelo <a href="#">Q_GCV_DM_014</a>
GRLAP	Bem ou serviço adquirido		Engloba eventuais subcontratações
GRLSP	Serviço ou recurso interno disponível		Serviços de suporte disponibilizados pela PT Inovação (ex: suporte à rede informática)

**Tabela 4 – Principais relacionamentos entre cada processo de produção e os outros processos**

## 5. Responsabilidades da gestão

### 5.1 Política da qualidade

#### Enquadramento

A PT Inovação assume-se como uma organização que aposta em captar e desenvolver conhecimento e gerar valor para as empresas do Grupo PT, tendo consciência da mais-valia que representam a experiência e competências adquiridas ao longo da sua história, sustentada numa articulação harmoniosa entre os principais agentes da sua actividade: O cliente, o accionista, o fornecedor, os colaboradores e a sociedade

A Política da Qualidade da PT Inovação suporta a Política da Organização que assenta numa Visão numa Missão, em Eixos Estratégicos e um conjunto de Valores, e constitui as fundações e condições de garantia do seu sucesso.

#### Declaração da Política da Qualidade

A melhoria contínua e a qualidade fazem parte da responsabilidade da empresa e de cada um dos seus colaboradores, tendo em vista garantir:

- A satisfação dos clientes como razão de sucesso do negócio;
- A melhoria dos produtos com prazos e preços adequados às necessidades dos clientes, facultando-lhes soluções, sistemas e serviços inovadores que lhes permitam vantagens competitivas;
- O desenvolvimento profissional dos colaboradores através de uma adequada conjugação entre formação e prática e na disponibilização de um ambiente de trabalho salutar e desafiante;
- A gestão adequada dos recursos naturais, energéticos e resíduos produzidos, promovendo as melhores práticas de prevenção e gestão ambiental no quadro das suas actividades e no estrito cumprimento da regulamentação aplicável.



## 5.2 Objectivos da qualidade PTIN

Os Objectivos de Qualidade globais são definidos e aprovados anualmente pela Comissão Executiva, sendo publicados no Site da Qualidade da PT Inovação ficando conhecidos por todos os seus colaboradores.

## 5.3 Planeamento da qualidade e gestão das acções preventivas e correctivas

O processo GPTIN – Gestão PTIN descreve os vários níveis de gestão, incluindo gestão estratégica, gestão de negócio\ operacional, Gestão de Ideias e Gestão de Acção.

Os objectivos globais PTIN podem ser assumidos pelas diversas Áreas sempre que o respectivo âmbito é aplicável podendo contudo as Áreas assumir objectivos específicos, tipicamente mais detalhados, mas sempre alinhados com os objectivos globais tal como referido no procedimento de gestão operacional.

Todas as actividades realizadas na PTIN, têm definido um plano específico – o plano da respectiva Acção, e um responsável nomeado, o Responsável de Acção. Todas as acções têm objectivos definidos e indicadores de acordo com os processos operacionalizados e são sujeitas a controlos regulares de execução. Cada Acção é no mínimo alvo de controlos trimestrais onde é feita a análise a esses indicadores, e são registadas as tomadas de decisão necessárias. Estas decisões incluem correcções, acções correctivas e preventivas.

Tais procedimentos de gestão estão descritos no sub-processo GPTIN\GAC. A execução destes procedimentos garante que todas as actividades descritas em todos os outros processos nomeadamente nos processos de produção são devidamente planeadas e controladas, seja por exemplo em objectivos gerais, tarefas, realizações \ produto final e respectiva conformidade com os requisitos, marcos intermédios, indicadores, datas respectivas, relacionamento com o cliente, custos, recursos atribuídos, receitas se aplicável, e aquisições\ sub contratações se necessário.

A definição de objectivos surge a diversos níveis de responsabilidade, tanto ao nível global PTIN, como de Área, como ao nível de Processo e de cada Acção.

Existe uma Acção específica para a gestão das actividades de coordenação do Sistema da Qualidade, bem como uma para a Gestão ambiental, garantindo os recursos necessários ao seu eficaz funcionamento na perspectiva do cumprimento das normas com que nos encontramos certificados e acreditados.

A gestão da qualidade é encarada pois numa perspectiva sistémica, englobando os diversos âmbitos de actuação. Por se tratarem de perspectivas particularmente relevantes neste contexto, salientar-se-iam as seguintes:

- Garantia e controlo de qualidade do serviço prestado; sumarizados no parágrafo 7



- Garantias dadas aos nossos clientes; incluído no mesmo parágrafo 7, em particular em 7.1.2
- Contínua melhoria dos processos; inclui sempre que possível o aumento de eficácia, através de por exemplo informatização das operações; sumarizado no parágrafo 8.3
- Concepção e desenvolvimento de novos serviços certificados e \ ou acreditados; sumarizado também em 8.3
- Valorização e contínuo aperfeiçoamento das competências dos nossos recursos humanos; sumarizado em 6.1
- Actualização permanente dos recursos logísticos que operacionalizam ou dão suporte às operações, e gestão do seu correcto funcionamento; sumarizado em 6.2

A CE da PT Inovação assume o compromisso de garantir que todas as actividades descritas no Sistema da Qualidade são realizadas de forma independente, e que portanto os nossos produtos corresponderão sempre às melhores práticas, quer do ponto de vista técnico quer metodológico, tendo em conta os compromissos estabelecidos com os nossos clientes.

#### 5.4 Responsabilidade e autoridade

No SQ PTIN encontram-se definidos três tipos principais de atribuição de responsabilidade:

- Responsabilidades estruturais; São assumidas por despacho da CE. Encontram-se explicitadas na Web de Gestão, tal como referido no parágrafo 4.2.
- Responsabilidades por nomeação do Director; No respectivo âmbito de competências, pode o Director atribuir responsabilidades específicas, tais como nomear o Dinamizador da Qualidade.
- Responsabilidades derivadas de um contexto de actuação no âmbito de uma Acção; Todos os Processos que constituem o SQ, descrevem cada responsabilidade de actuação reportando-a a um determinado “papel”. Quando uma nova Acção PTIN é criada, são identificados pelo Responsável de Acção esses papéis de acordo com os processos operacionalizados. O Responsável de Acção informa os elementos da equipa sobre os papéis atribuídos, ficando assim cada elemento de cada equipa consciente da importância que as suas actividades têm para se atingir os objectivos propostos. O processo GPTIN\GAC descreve em detalhe essa atribuição.

#### 5.5 Comunicação interna e externa

Cada procedimento de cada processo descreve a forma como a informação produzida é transmitida e comunicada na organização, seja informação de processos de produção, suporte, ou gestão.

Em particular a comunicação relativa à construção e operacionalização do Manual do Sistema da Qualidade, é descrita no processo GMC – Gestão da melhoria contínua.



Encontra-se também definido um sub-processo da Gestão de Recursos Logísticos GRLCDI o qual define procedimentos de gestão de recursos de suporte à comunicação, quer interna quer externa.

No âmbito da comunicação externa salienta-se a divulgação pública da nossa Política da Qualidade, e dos principais resultados obtidos em cada ano, incluindo os referentes à gestão ambiental.

## 5.6 Revisão do Sistema da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade da PTIN contém procedimentos em que ele próprio é objecto permanente de análise. Tal tem em vista a sua contínua melhoria, visando aumentar sempre que possível a sua eficácia.

As revisões podem ser de escalas muito distintas, envolvendo desde pequenas melhorias num determinado documento, até revisões globais a todo o sistema.

O processo GMC descreve a forma como esses diferentes tipos de revisão devem ser executados.

### 5.6.1 Revisão pela Gestão

A CE revê pelo menos uma vez por ano o sistema de gestão da qualidade assegurando que o mesmo se mantém adequado e eficaz. São analisadas todas as informações pertinentes tais como as que decorrem da avaliação da satisfação dos nossos clientes, e o estado dos diversos indicadores de execução. Nessa sequência são avaliadas oportunidades de melhoria e necessidades de alteração, incluindo política da qualidade e objectivos da qualidade.

## 6. Gestão de recursos

Como referido no capítulo 5.3 o O Planeamento e gestão das diversas actividades executa-se de acordo com o descrito no processo GPTIN. O planeamento de recursos quer humanos quer logísticos faz parte indissociável desse planeamento, garantindo que os recursos necessários estão disponíveis para atingir os objectivos planeados.

### 6.1 Recursos Humanos

O processo GRH reflecte a importância que a componente de gestão de recursos humanos tem para o desenvolvimento da PT Inovação.

Este processo integra procedimentos para os seguintes âmbitos:

Em conjugação com o sub-processo GPTIN\GOP

- Identificação de necessidades de recursos e recrutamento
- Identificação de necessidades para estágios; - Gestão de competências dos colaboradores nomeadamente definindo e gerindo um Plano de obtenção de competências

Específico ao processo GRH



- Registo e gestão da assiduidade e da participação em Acções
- Coordenação de um Dossier Individual do Colaborador, do qual fazem parte todas as informações consideradas relevantes tais como o curriculum, percurso na Organização, e o envolvimento nas diversas Acções.

## 6.2 Recursos logísticos

A gestão do conjunto dos recursos logísticos que suportam a actividade dos vários processos produtivos é descrita nos sub-processos do processo de Gestão de Recursos Logísticos – GRL

Esses serviços abrangem os âmbitos referidos na tabela seguinte.

<b>Sigla</b>	<b>Nome</b>	<b>Descrição resumida</b>
GRLSP	Atendimento e Suporte Interno à Resolução de anomalias	Serviço de atendimento para os serviços de suporte interno
GRLES	Gestão de espaços e segurança	Controlo de acessos à PTIN em geral e a espaços específicos; actuação em situações de emergência
GRLRSI	Gestão de redes e sistemas de informação	Gestão de redes de telecomunicações e informáticas; gestão de sistemas de informação incluindo controlo de acessos, protecção e recuperação de dados, forma de utilização dos sistemas de suporte mais importantes
GRLRE	Gestão da rede eléctrica	Gestão dos sistemas de fornecimento de energia
GRLCDI	Gestão da documentação	Gestão da comunicação interna e externa, Definição de regras gerais de atribuição de níveis de confidencialidade, gestão e disponibilização da documentação regulamentadora com origem externa; gestão da Mediateca
GRLPA	Gestão de bens e equipamentos da PTIN	Registo e patrimonização, registo da atribuição a colaboradores responsáveis; Inclui a gestão de equipamentos com necessidade de calibração.

**Tabela 5 – Sub-processos \ âmbitos de gestão de recursos logísticos**



## 7. A realização dos produtos

### 7.1 Realização e controlo da realização

Como se descreve no parágrafo 4.3, o SQ da PTIN integra 7 processos que definem a forma como os respectivos tipos de produto são produzidos.

Estes processos em conjugação com o processo GCV, descrevem todo o conjunto de actividades na cadeia de valor da produção, desde que é assumido o compromisso com o cliente até à entrega do produto. Podendo os termos aplicados variar de processo para processo, integram sempre que aplicável aspectos de análise de requisitos, concepção, desenvolvimento, produção.

Cada um dos processos referidos integra os procedimentos a cumprir, quer para produzir o produto, assim como os pontos de verificação que permitem validar e monitorar a sua correcta realização e a eficácia do processo. Veja-se também a este respeito o referido em 8.2 - Monitorização medição do produto e controlo do produto não conforme.

#### 7.1.1 Identificação e rastreabilidade

Aspectos de identificação e rastreabilidade do produto encontram-se definidos para todos os processos de acordo com as respectivas características.

Cada processo encontra-se decomposto em actividades que se inter-relacionam de forma a executar o produto final. Para esse efeito estão definidas para cada actividade as suas entradas e saídas, sendo que algumas delas constituem naturalmente o produto (ou seus componentes) em diferentes estados.

Cada processo identifica através de uma lista de referência Q\_<processo>\_LR\_003, a forma de gerir todos os respectivos “produtos” finais ou intermédios. Tal inclui por exemplo regras de codificar, responsabilidades de revisão ou aprovação, documentos modelo a usar caso aplicável, local e modo de guardar os registos de trabalho.

#### 7.1.2 Propriedade do cliente e garantias dadas aos nossos clientes

##### 7.1.2.1 *Garantias dadas aos nossos clientes*

A satisfação do cliente constitui para a PT Inovação a razão de ser do seu negócio, como se encontra expresso na declaração da política da qualidade.

Os objectivos globais integram pelo menos um indicador de satisfação do cliente, o qual é por sua vez decomposto em indicadores específicos nas Áreas e Acções que operacionalizam os processos/serviços.

A estrutura do Sistema da Qualidade, no sentido de aumentar a eficácia das actividades relacionadas com o cliente integra um processo específico para as descrever, incluindo quer os aspectos de inter-relacionamento com o cliente, quer a forma como por sua vez interagem com as actividades de produção e suporte.



#### **7.1.2.2 Protecção dos direitos de propriedade do cliente**

A PT Inovação compromete-se a respeitar os direitos de propriedade dos seus clientes, quer de natureza intelectual, quer material, bem como a preservar a confidencialidade das informações a que tenha acesso.

Cada processo e respectivos procedimentos definem a forma como se garante que os bens e informação do cliente são guardados em locais físicos e informáticos seguros, e utilizados apenas pelos colaboradores envolvidos na execução do serviço. As regras gerais de atribuição de níveis de confidencialidade, e suas consequências nas actividades executadas com cada documento, encontram-se descritas num procedimento específico.

O Código de Ética do Grupo PT, do conhecimento de todos os colaboradores como referido no processo GRH (Gestão de Recursos Humanos), expressa de forma concreta os compromissos da empresa e colaboradores nesta vertente.

#### **7.1.2.3 Protecção dos bens**

Ao cliente é garantida a devolução nas melhores condições dos bens que nos são confiados. Tal pode estar expresso em cláusulas específicas dos acordos celebrados, ou fazer parte normal e integrante do serviço, como sejam:

- as amostras entregues para Teste ou Ensaio
- equipamentos para calibrar ou reparar

Nestes mesmos casos podem ainda os clientes requerer por ofício a devolução dos seus equipamentos, antes de iniciada a execução do serviço, sendo garantida também a devolução da Documentação Técnica, caso a solicitem.

A forma como se garante ao longo do processo que a propriedade do cliente é convenientemente preservada encontra-se descrita com maior detalhe nos processos de produção em que essa situação ocorre com maior frequência, e que são:

- PDS; Desenvolvimento de sistemas
- SAC; Serviço de apoio a clientes
- SEC; Serviços de ensaio de conformidade
- SCE; Serviços de calibração e ensaio

#### **7.1.2.4 Direito de reclamação**

No caso da reclamação de um cliente ou de uma entidade externa, os procedimentos descritos garantem que serão analisados os fundamentos dessa reclamação e que se agirá em conformidade. O processo GPTIN enquadra este tema para reclamações em geral, enquanto o processo GCV define aspectos específicos a cumprir no caso dos nossos clientes.



### 7.1.3 Preservação do produto

A conformidade do produto durante o processamento interno e entrega é garantida, quer através de procedimentos gerais, descritos no processo GCV – Gestão de Clientes e Vendas, quer nos processos de produção que introduzem exigências específicas e que são:

- PST – Produção de sistema Tecnocet
- PDS; Desenvolvimento de sistemas
- SAC; Serviço de apoio a clientes
- SEC; Serviços de ensaio de conformidade
- SCE; Serviços de calibração e ensaio

### 7.1.4 Controlo dos dispositivos de monitorização e medição

Para garantir que os processos que necessitam de assegurar a conformidade do produto através da utilização de equipamentos de monitorização e medição dispõem de equipamentos convenientemente calibrados ou verificados, está definido o procedimento “Gestão de equipamentos da PTIN com necessidade de calibração”, o qual faz parte do sub-processo GRLPA - Gestão de bens e equipamentos da PTIN referido em 6.2.

## 7.2 Processos relacionados com o cliente

Na organização do SQ, a PTIN considerou que as actividades de relacionamento e comunicação com o cliente deviam estar integradas num processo específico, o processo GCV – Gestão de Clientes e Vendas.

A Figura 2 mostra claramente essa perspectiva, e o espaço de actividade de que é responsável, na interacção entre o cliente e os processos de produção.

As actividades principais são:

- Gestão de acordo de fornecimento; garante a correcta identificação dos requisitos do produto tal como solicitados pelo cliente, incluindo as necessidades de revisão que possam ocorrer, e o estabelecimento dos compromissos respectivos entre as partes
- Gestão de entregas e facturação; descreve a forma como se gerem as entregas tendo em conta os compromissos estabelecidos, assim como a respectiva facturação.
- Atendimento e serviço após venda;. refere aspectos gerais a ter em conta no atendimento e como agir no caso de reclamações. Note-se que para a execução do serviço após venda, entendido como serviço de suporte está definido um processo próprio, denominado Serviço de Apoio a Clientes – SAC.
- Avaliação da satisfação do cliente; Permite avaliar até que ponto estamos a atingir a satisfação do cliente em aspectos como atendimento, qualidade do produto, e serviço após venda. Com base em inquéritos são produzidos relatórios que analisam a qualidade dos serviços prestados e identificam aspectos de melhoria.





### 7.3 Concepção e desenvolvimento

Os processos descritos no parágrafo 4.3 definem a forma de realizar os diversos tipos de produto. De acordo com as suas características, assim os processos

- integram actividades específicas de concepção e desenvolvimento; casos dos processos
  - o PDS; Desenvolvimento de sistemas
  - o SCN; Serviço de consultoria
  - o FOR; Serviço de formação
  - o SAC; Serviço de apoio a clientes
  - o SEC; Serviços de ensaio de conformidade
  - o SCE; Serviços de Calibração e Ensaio
- é centrado essencialmente na execução<sup>11</sup>
  - o PST; Produção de Sistemas Tecnocet

### 7.4 Aquisição de bens e serviços

A forma como se executam todas as aquisições de bens e serviços está descrita no procedimento Aquisição de bens e serviços que constitui o sub-processo GRLAP.

Nele se determina a forma de executar todas as actividades necessárias tais como:

Caracterização da necessidade, Consulta de fornecedores, Selecção do fornecedor, Verificação do produto e tratamento de não conformidades, Avaliação de fornecedores.

---

<sup>11</sup> A concepção é feita através do processo PDS que concebe o Sistema a montante



## 8. Medição análise e melhoria

### 8.1 Monitorização medição dos processos

Todos os processos têm indicadores definidos, os quais se encontram referidos no procedimento de processo respectivo. Todos os indicadores previstos no Sistema da Qualidade encontram-se compilados no documento Q\_PTIN\_LR\_007.

Alguns indicadores são considerados “Indicadores chave” sendo sujeitos a uma monitorização obrigatória. Os outros indicadores, denominados complementares são de utilização opcional.

Os processos são operacionalizados através de Acções, pelo que a gestão dos processos é consubstanciada na gestão das respectivas Acções. Veja-se a este respeito o que é referido em 5.3.

### 8.2 Monitorização medição do produto e controlo do produto não conforme

Todos os produtos PTIN são sujeitos a critérios de verificação e validação de acordo com as suas especificidades.

Em particular os produtos para os nossos clientes obedecem aos seguintes controlos intermédios e finais:

- Todos os processos possuem pontos de verificação em que o produto ou documentação elaborada é sujeita a validações, revisões e/ou aprovações. A forma de executar revisões encontra-se definida no procedimento Execução de revisões técnicas o qual está integrado no processo GMC. Todos os registos \ documentos produzidos num processo, e a sua eventual necessidade de serem revistos ou aprovados encontram-se descritos numa lista específica por processo, a lista Q\_<processo>\_LR\_003.
- Para lá destes pontos de verificação gerais, alguns processos integram actividades de monitorização especializadas:
  - o PDS – Integra uma actividade específica de testes (Testes)
  - o FOR – Integra:
    - actividade de Verificação, revisão e validação de cursos (Concepção e desenvolvimento)
    - actividade de Verificação dos recursos da acção de formação (Execução do plano de acções de formação)
  - o SAC (Reparações) – Integra uma actividade de teste
  - o PST – Integra uma actividade específica de testes (Testes)



### 8.3 Melhoria Contínua

Em complemento ao já referido em 5.6 sublinha-se a importância que a melhoria contínua tem no SQ PTIN, tendo sido definido e.

Como foi já expresso em 4.5, Identificam-se duas perspectivas principais das actividades de melhoria que se complementam:

- Melhoria da operacionalização, ou seja: da forma como os procedimentos são executados; A forma como se operacionaliza está descrita em 5.3.
- Melhoria do Manual do Sistema da Qualidade, ou seja: da estrutura documental e conteúdos das regras\ procedimentos; operacionalizado através de um processo específico – processo GMC

O primeiro tipo de responsabilidades recai consoante o tipo de actividade na CE, nos Directores (com o apoio dos Dinamizadores da Qualidade) Responsáveis Técnicos dos Laboratórios e Responsáveis de Acção.

O segundo tipo recai por sua vez consoante o tipo de actividade na CE, Responsável da Qualidade PTIN, Responsáveis de Processo, e Responsáveis Técnicos dos Laboratórios<sup>12</sup>.

### 8.4 Acções correctivas e preventivas

Decorrem directamente da gestão operacional das Acções. Ver o ponto 5.3.

### 8.5 Auditoria interna

A PTIN leva a cabo auditorias internas regulares planeadas, para determinar a adequação do SQ aos requisitos das normas, assim como aos requisitos de eficácia dos processos estabelecidos pela Organização.

O planeamento integra as auditorias necessárias ao cumprimento dos compromissos formais decorrentes da situação de empresa certificada e dos serviços acreditados. Podem ainda surgir solicitações de quaisquer responsáveis para auditar um âmbito específico<sup>13</sup>.

Para dar resposta a estas necessidades possui uma bolsa de auditores com a formação e experiência necessárias. No sentido de complementar esta bolsa recorre sempre que necessário aos serviços de auditores externos qualificados.

Os procedimentos que determinam a forma de gerir e executar auditorias, bem como de registar e acompanhar as constatações, fazem parte do processo GMC – Gestão da Melhoria Contínua.

---

<sup>12</sup> No caso dos Procedimentos laboratoriais de calibração, dos Procedimentos laboratoriais de ensaio, e Métodos de ensaio, incumbe a responsabilidade de validação \ revisão ao Responsável Técnico do Laboratório.

<sup>13</sup> Por exemplo uma Acção



## 9. Definições

### 9.1 Acrónimos

<b>AMB</b>	Gestão Ambiental (Processo)
<b>FOR</b>	Serviços de Formação (Processo)
<b>GAC</b>	Gestão da Acção (Processo)
<b>GCV</b>	Gestão de Clientes e Vendas (Processo)
<b>GES</b>	Gestão Estratégica (Sub Processo GPTIN)
<b>GIP</b>	Gestão do Plano de Inovação (Sub Processo GPTIN)
<b>GMC</b>	Gestão da Melhoria Contínua (Processo)
<b>GOP</b>	Gestão Operacional (Sub Processo GPTIN)
<b>GPTIN</b>	Gestão da PT Inovação (Processo)
<b>GRH</b>	Gestão de Recursos Humanos (Processo)
<b>GRL</b>	Gestão de Recursos Logísticos (Processo)
<b>GRLAP</b>	Aquisição de bens e serviços (Sub processo GRL)
<b>GRLCDI</b>	Gestão da Documentação (Sub processo GRL)
<b>GRLES</b>	Gestão de espaços e segurança (Sub processo GRL)
<b>GRLPA</b>	Gestão de bens e equipamentos da PT Inovação (Sub processo GRL)
<b>GRLRE</b>	Gestão da Rede Eléctrica (Sub processo GRL)
<b>GRLRSI</b>	Gestão de redes e sistemas de informação (Sub processo GRL)
<b>GRLSP</b>	Atendimento e Suporte Interno à Resolução de anomalias (Sub processo GRL)
<b>NETB@ND</b>	Linha de equipamentos e redes de transmissão (essencialmente orientados para a rede de acesso), concebidos na PT Inovação
<b>NGIN</b>	Linha de desenvolvimento de serviços de rede inteligente (Intelligent Networks) concebidos na PT Inovação
<b>PDS</b>	Desenvolvimento de Sistemas (Processo)
<b>PST</b>	Produção de Sistemas - Tecnocet (Processo)
<b>PT</b>	Portugal Telecom
<b>PTIN</b>	PT Inovação, SA Estrutura do Sistema da Qualidade (sub processo GMC)
<b>PT SGPS</b>	PT Sociedade Gestora de Participações Sociais
<b>SAC</b>	Serviço de Apoio a Clientes (Processo)
<b>SCE</b>	Serviços de Calibração e Ensaio (Processo)
<b>SCN</b>	Serviços de Consultoria (Processo)
<b>SEC</b>	Serviços de Ensaio de Conformidade (Processo)
<b>SGQ</b>	Sistema de Gestão da Qualidade
<b>SIG</b>	Sistema de Informação Geográfica
<b>SMOG</b>	Serviços Móveis Operacionais e Globais
<b>SQ</b>	Sistema da Qualidade



## 9.2 Conceitos<sup>14</sup>

<b>Acção PT Inovação</b>	Caracteriza tudo o que é feito na PTIN. Existem três grupos principais de Acções PTIN: Actividades PTIN, Projectos PTIN e Serviços PTIN. Cada Acção possui um código identificador único e um Nome, atribuídos na altura da sua criação. Uma Acção possui um plano calendarizado, definindo os resultados pretendidos e os recursos necessários como sejam recursos humanos logísticos e financeiros. Cada Acção tem um responsável nomeado.
<b>Acção Correctiva</b>	Actividade para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejável (ISO 9000)
<b>Acção Preventiva</b>	Actividade para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável (ISO 9000)
<b>Acreditação</b>	Procedimento pelo qual um organismo autorizado dá o reconhecimento formal de que uma entidade é competente para executar determinadas tarefas.
<b>Actividade (de um Processo)</b>	Resultado da decomposição de um Processo ou sub-processo. Uma Actividade é conceptualmente semelhante ao conceito de processo (ver definição), distinguindo-se sobretudo por em si mesma não ser autonomizável. Exemplo: A Actividade "Avaliação da satisfação de clientes" no processo "Gestão de clientes e vendas". A descrição das Actividades é feita em Procedimentos.
<b>Área Geográfica (AG)</b>	Conjunto de funções e recursos afectos a um determinado local, com autonomia de actuação enquadrada pela política global da empresa. Ver Unidade Organizacional
<b>Área de Negócio (AN)</b>	Conjunto de funções e recursos afectos a um determinado mercado ou tipo de produto/ serviço. Ver Unidade Organizacional
<b>Área de Suporte (AS)</b>	Conjunto de funções e recursos de suporte ao funcionamento das Áreas de negócio/ Geográficas e à Comissão Executiva, na gestão da empresa. Ver Unidade Organizacional
<b>Auditoria</b>	Processo sistemático, independente e documentado, para obter evidências de auditoria e respectiva avaliação objectiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos. (ISO9000)
<b>Bolsa de auditores</b>	Conjunto de colaboradores da PT Inovação com competência para execução de auditorias.
<b>Certificação</b>	Procedimento pelo qual uma entidade reconhecida e independente, atesta por escrito que um produto, processo ou sistema de gestão da qualidade se encontra em conformidade com requisitos específicos.
<b>Cliente</b>	Entidade contratante que solicita um determinado produto / solução, como por exemplo o desenvolvimento de um sistema ou a prestação de um serviço. No caso mais comum corresponde a uma entidade externa à PT Inovação. Este conceito é também possível de aplicar no caso de projectos e serviços internos.

<sup>14</sup> Extraído do Glossário do SQ; Em alguns casos não se transpôs toda a descrição.



<b>Competência</b>	Conhecimentos adquiridos sobre uma determinada matéria relevante para as actividades de um processo da organização, e capacidade de os pôr em prática segundo os parâmetros exigidos.
<b>Contrato</b>	Documento vinculativo que tem o acordo do Cliente e do Fornecedor. Inclui condições de fornecimento e pagamento, obrigações diversas que as partes se comprometem a cumprir, com particular relevância para os aspectos de custo, calendarização, e resultados previstos.
<b>Correcção</b>	Actividade para eliminar uma não conformidade detectada. (ISO 9000) Ao contrário das acções correctivas não eliminam a fonte do problema, limitam-se a corrigi-lo pontualmente - ver Acção Correctiva e Preventiva.
<b>Director</b>	Responsável por uma Unidade Organizacional com o nível hierárquico mais elevado, excluindo a administração de topo (No caso da PTIN a CE). Ver Unidade Organizacional  Director do Laboratório - Elemento com as funções e responsabilidade pela gestão e qualidade global das actividades laboratoriais
<b>Documento</b>	Informação e respectivo meio de suporte (ISO9000) Qualquer forma de registo de informação que possa ser referenciada (identificada) sem ambiguidade no Sistema da Qualidade
<b>Documento Modelo (Template)</b>	Documento com a estrutura aconselhada para descrever Tipos específicos de documentos.
<b>Documento Operativo (do manual de qualidade)</b>	Documento do manual do sistema da qualidade que descreve a forma como as actividades se executam. Na actual versão, estes documentos podem ser dos seguintes tipos: Procedimento Operativo de Processo; Procedimento Operativo Instrução Documento Modelo Recomendação Lista ou tabela de referência Manual (de utilização de sistemas de suporte) Princípios e orientações gerais
<b>Eixo estratégico</b>	Grandes linhas de enquadramento para a actividade desenvolvida na PT Inovação
<b>Função (ou Papel no Processo)</b>	Conceito de responsabilização relativo à execução de Processos ou partes de Processos (Sub-processos ou Actividades).
<b>Função (na Organização)</b>	Conceito de responsabilização descrevendo a missão que é atribuída a uma dada Unidade Organizacional. A execução de uma Função é conseguida através da adopção de um ou mais Papéis nos Processos da organização. As Funções são mutuamente exclusivas e não sobrepostas. O conjunto das Funções dá corpo à Organização.
<b>Gestão da Acção PTIN (Gestão Projecto PTIN, Gestão Serviço PTIN, Gestão Actividade PTIN)</b>	Actividade que decorre desde a abertura até ao fecho da Acção e que consiste na elaboração do Plano de Acção, na gestão dos recursos atribuídos, acompanhamento e controlo, com vista à obtenção dos resultados previstos. É da responsabilidade do Responsável de Acção.



<b>Instrução</b>	Descreve uma determinada actividade de forma detalhada. Tem características semelhantes às de procedimento. Exemplo: Instrução para realização de especificações de testes.
<b>Lista de referência</b>	Um dos Tipos de documento que constituem o Manual do Sistema da Qualidade (MSQ). Uma lista de referência é um repositório de registos, frequentemente tabular, que suporta a estruturação do próprio MSQ.
<b>Manual da Qualidade</b>	Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização (ISO 9000) Ver também Manual do Sistema da Qualidade.
<b>Manual do Sistema da Qualidade</b>	Manual da Qualidade e Procedimentos associados De acordo com a norma ISO 9001, a definição integra os procedimentos. É contudo comum nos sistemas da qualidade actuais denominar-se "manual da qualidade" um documento de âmbito mais genérico que apresenta o sistema e apenas referencia os procedimentos. No sentido de manter essa interpretação, "Manual da qualidade" continua a referir essa versão genérica, denominando-se "Manual do Sistema da Qualidade" o conjunto "Manual da qualidade + Procedimentos".
<b>Missão</b>	Declaração apresentando os propósitos da organização, e as razões pela qual ela existe
<b>Ordem de Serviço (OS)</b>	Documento emitido pela Comissão Executiva na qual são definidas (ou revistas) novas definições de responsabilidade ou regras de actuação.
<b>Papel (num processo)</b>	Caracteriza a responsabilidade em executar uma ou mais Actividades num Processo (ou sub-processo) específico. Ex.: Responsável de Acção / Processo Gestão de Acção; Analista de Sistemas / Processo Desenvolvimento de Sistemas.
<b>Participação (Sistema da Qualidade)</b>	Comunicação de informação mediante a qual um cliente (interno ou externo) solicita uma intervenção, refere qualquer deficiência, insuficiência ou reclamação sobre um produto. Pode gerar correcções/acções correctivas/acções preventivas ou permitir identificar novos requisitos.
<b>Participante numa Acção</b>	Entidade ou pessoa que participa numa Acção PTIN.
<b>Plano de Acção</b>	Documento obrigatório, da responsabilidade do Responsável de Acção. Contempla entre outros o plano global de tarefas, responsáveis, resultados, calendarização, riscos, recursos, o controlo da documentação, a garantia da qualidade.
<b>Política de qualidade (da Organização)</b>	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo



<b>Procedimento Operativo</b>	Regras de execução, descrevendo uma ou mais Actividades de um Processo. Podem constituir práticas não escritas, mas no SQ PTIN centramo-nos quase sempre em Procedimentos Escritos. Designado por vezes apenas por Procedimento. Exemplo: - Procedimento que descreve a Actividade de Definição de requisitos no Processo de Desenvolvimento de Sistemas.
<b>Procedimento do Processo (Procedimento Operativo global do processo)</b>	Tipo particular de Procedimento Operativo descrevendo de forma global todo o processo (ou sub-processo). Um processo ou sub-processo terá pois sempre associado um destes procedimentos. Para lá de descrever globalmente as actividades, orienta o utilizador na utilização dos Procedimentos Operativos dele dependentes.
<b>Processo(Sistema da Qualidade)</b>	Sequência de actividades e/ou sub-processos, que descrevem a forma de execução das Acções PTIN Um processo executa uma transformação no Produto, transformação essa que - possui significado na óptica do Negócio da Organização, e é do interesse da Organização atribuir-lhe uma identidade própria. - pode ser bem definida quanto às suas características, como sejam as suas fronteiras, os elementos "de entrada" e "de saída" (produzidos). - pode ser considerada em si mesma como autonomizável no âmbito do negócio
<b>Produto</b>	Resultado de um ou mais processos Na PTIN consideramos os seguintes tipos de produtos (para clientes externos ou internos): - Serviços - Sistemas (Hardware e/ ou Software) - Soluções (Combinação de um ou mais Sistemas e/ou Serviços)
<b>Qualidade</b>	(ISO 9001) Grau de satisfação de Requisitos, dado por um conjunto de características  (APQ) A qualidade é produzir no menor tempo possível, ao menor custo, bens adequados ao uso ou finalidade, fazendo-os bem à primeira vez, e sempre conformes com as especificações e padrões internacionais e no interesse da satisfação das expectativas dos clientes e consumidores.
<b>Recomendação</b>	Documento com uma estrutura semelhante à do Procedimento Operativo. Uma recomendação é equivalente a um "procedimento opcional". Tipicamente aborda um assunto que o Procedimento Operativo que o refere também cobre, mas descrevendo as operações com maior grau de exigência e detalhe. Seguindo uma Recomendação, o Procedimento associado é também cumprido.
<b>Registo (da Qualidade)</b>	Documento que expressa os resultados obtidos ou fornece evidência das actividades realizadas (ISO9000)
<b>Requisito</b>	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória (ISO9001) Esta necessidade pode ser expressa pelo cliente, derivada de outro requisito, imposta por uma condicionante técnica ou legal.





<b>Responsável da Acção</b>	Colaborador da PTIN responsável por gerir uma Acção PTIN.
<b>Revisão</b>	Actividade realizada para assegurar a pertinência, adequabilidade e eficácia do que estiver em causa, por forma a atingir os objectivos estabelecidos (ISO9000)
<b>Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001)</b>	Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade. Ver como exemplo a estrutura do SGQ da PTIN.
<b>Sistema da Qualidade</b>	Forma abreviada de se referir o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização
<b>Sub-Processo</b>	Em termos conceptuais é equivalente ao conceito de processo, e as duas terminologias podem ser utilizadas em alternativa. Esta (sub-processo), deixa apenas explícito que se enquadra num nível agregador mais global.
<b>Unidade Organizacional (UO)</b>	Domínio de responsabilidade numa organização. No âmbito do Sistema da Qualidade usamos o termo UO quando a utilização da terminologia mais específica em vigor não seja essencial, permitindo assim manter mais estáveis as definições Exemplos de UO: Área de Negócio, Área Geográfica, Área de Suporte.
<b>Valores</b>	Leque de Comportamentos/atitudes esperadas dos Colaboradores da PT Inovação; Expressão de características fundamentais com base nas quais se pretende construir a organização. Constituem as pedras angulares do comportamento dos colaboradores. Os valores podem servir de guia numa dada situação se não existirem outras regras definidas



## 10. Anexos<sup>15</sup>

### 10.1 Correspondência Processos x Áreas

[Q\\_PTIN\\_LR\\_005](#) - Correspondência Processos x Áreas (Correspondência entre Áreas e processos que operacionalizam)

### 10.2 Correspondência SQ PTIN – Norma NP EN ISO 9001

[Q\\_PTIN\\_LR\\_006](#) - Correspondência SQ PTIN – Norma NP EN ISO 9001(Descrição tabular referindo a forma como os pontos desta norma são cumpridos pelo Sistema da qualidade)

### 10.3 Correspondência SQ PTIN – Norma ISO 14.001

[Q\\_PTIN\\_LR\\_010](#) - Correspondência SQ PTIN – Norma ISO 14.001(Descrição tabular referindo a forma como os pontos desta norma são cumpridos pelo Sistema da qualidade)

---

<sup>15</sup> Para uma edição completa deste manual devem estes documentos ser impressos e anexados