



MANUAL DA QUALIDADE

Referência: DG0003001720090112PT

I. Registo Documental

Este documento é, tal como todos os do sistema de qualidade, controlado e mantido em formato electrónico no sistema de informação PRÁXIA. As impressões em papel do mesmo não são controladas, pelo que se torna necessária a verificação da sua actualidade no sistema antes de ser consultado.

I.1 Controlo de Versões

Identificação	Ultima Alteração por	Descrição	Revisto por	Revisto em
DG-01/16-2007-01-17PT	Edgar Zeferino	Correcção do nome do PU0015 e inclusão do novo procedimento PU0016	CA	2009-01-12
DG-01/16-2007-01-16PT				
DG-01/16-2007-01-15PT	Edgar Zeferino	Inclusão de organograma funcional; reestruturação dos processos; actualização dos procedimentos	Mário Silva	2007-01-19
MQ-01/15-2006-12-11	Edgar Zeferino	Reestruturação do SGQ e orgânica da empresa.	Mário Silva	2006-12-11
MQ-01/14-2006-07-24	Mário Silva	Reflecte nova imagem e transformação em SA	Edgar Zeferino	
MQ-01/13-2006-03-06	Mário Silva	Revisão dos textos por ocasião da produção da tradução inglesa do Manual da Qualidade e conversão do documento de MS PPT para MS Word	Edgar Zeferino	
MQ-01/12-2005/01/27	Edgar Zeferino	Acrescentou-se identificação de fornecedores	Mário Silva	
MQ-01/11-2005/10/26	Edgar Zeferino	Correcção nome da PRÁXIA	Mário Silva	
MQ-01/10-2003/11/25	Mário Silva	Juntaram-se descrições dos	Edgar	2003/11/25

Identificação	Ultima Alteração por	Descrição	Revisto por	Revisto em
		diagramas de processo	Zeferino	
MQ-01/09-2003/11/20	Edgar Zeferino	Ajuste do campo de aplicação	Mário Silva	2003/11/20
MQ-01/08-2003/11/20	Mário Silva	Ajuste do texto da Política de qualidade	Edgar Zeferino	2003/11/20
MQ-01/07-2003/11/19	Edgar Zeferino	referência aos documentos controlados	Mário Silva	2003/11/19
MQ-01/06-2003/09/29	Edgar Zeferino	Retirado o organograma do MQ	Mário Silva	2003/09/29
MQ-01/05-2003/06/27	Edgar Zeferino	Correcção de gralha de sintaxe na política da qualidade, act. do Organograma, inserção de links no diagrama de processo e actualização da listagem de processos.	Mário Silva	
MQ-01/04-2003/06/05	Edgar Zeferino	Substituição do diagrama de processos, inserção dos diagrams do processo de gestão e do processo de negócios e actualização da listagem de procedimentos.	Mário Silva	
MQ-01/03-2003/03/06	Edgar Zeferino	Substituição do Organograma por versão actualizada		
MQ-01/02-2003/01/27	Edgar Zeferino	Alteração do texto do campo de aplicação e inserção de organograma		
MQ-01/01-2003/09/29	Sandra Feliciano	Criação		

I.2 Registo de Aceitação

Responsável	Entidade	Versão	Data de Aceitação	Observações
CA	PRÁXIA	DG-01/16-2007/01/15	2007/01/22	Aprovado em reunião do CA
CA	PRÁXIA	DG-01/16-2007/01/15	2007/01/22	Aprovado em reunião do CA
CA	PRÁXIA	DG-01/15-2006/12/11	2006/12/11	Aprovada em reunião do CA (RRSGQ)
CA	PRÁXIA	MQ-01/14-2006/07/24	2006/07/XX	Aprovada em reunião do CA
Gerência	PRÁXIA	MQ-01/13-2006/03/06	2006/04/03	Aprovada em reunião de gerência
Gerência	PRÁXIA	MQ-01/10-2003/11/25	2003/11/25	Aprovada em reunião de avaliação do SGQ

II. Índice

I. REGISTO DOCUMENTAL.....	2
I.1 CONTROLO DE VERSÕES	2
I.2 REGISTO DE ACEITAÇÃO.....	4
II. ÍNDICE.....	5
III. DOMÍNIO DE APLICAÇÃO.....	6
IV. POLÍTICA DA QUALIDADE.....	7
V. ORGANOGRAMA FUNCIONAL.....	8
VI. PROCESSOS.....	10
VI.1 DIAGRAMA DE PROCESSOS	10
VI.2 ACTORES.....	11
VI.3 PROCESSOS	11
VI.4 MATRIZ DE RELAÇÕES E RESPONSABILIDADES	12
VI.5 ACTIVIDADES DO PROCESSO DE QUALIDADE	12
VI.6 ACTIVIDADES DO PROCESSO DE GESTÃO	13
VI.7 ACTIVIDADES DO PROCESSO DE NEGÓCIO.....	13
VI.8 ACTIVIDADES DO PROCESSO DE MARKETING.....	13
VII. PROCEDIMENTOS.....	14
VIII. DOCUMENTOS CONTROLADOS	15

III. Domínio de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade da PRAXIA - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO SA. rege-se pelo referencial ISO 9001:2000, e aplica-se a todas as actividades da PRAXIA, nomeadamente:

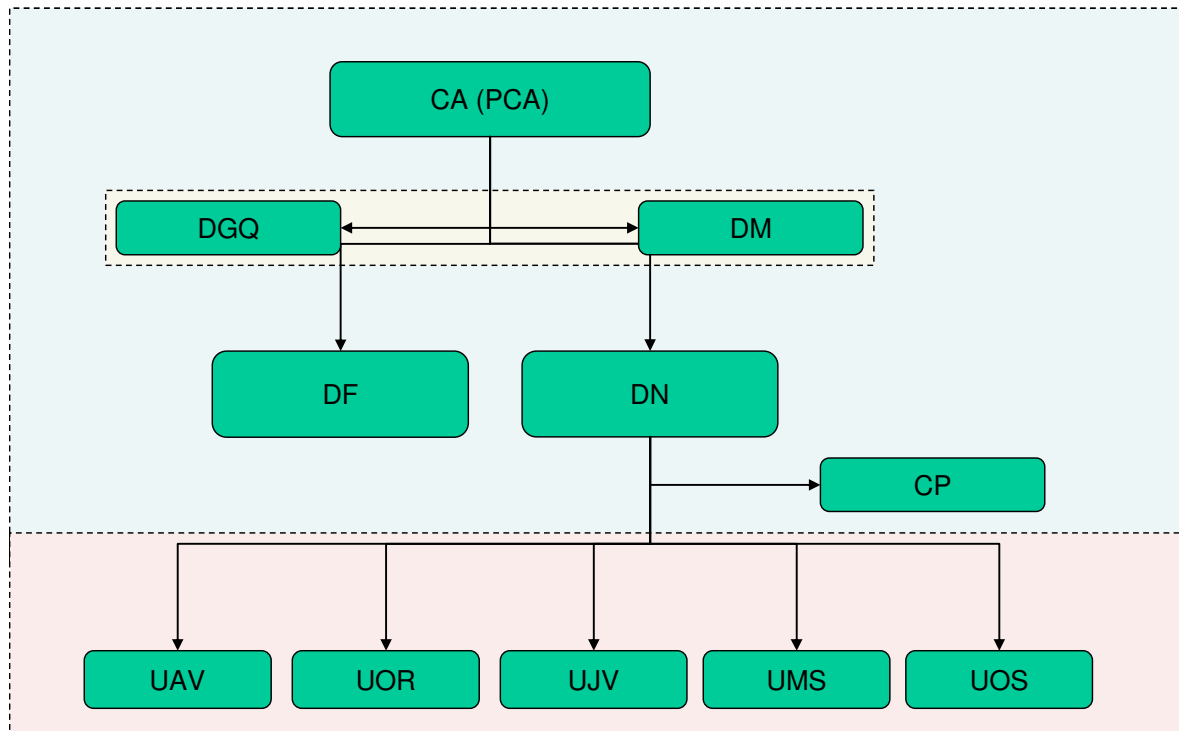
- Consultoria
- Desenvolvimento de software
- Gestão de Projectos
- Formação
- Comercialização de Soluções Informáticas (software, equipamentos e serviços associados).

IV. Política da Qualidade

A Política da Qualidade da PRAXIA - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO SA, consiste na melhoria contínua da satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes, colaboradores, fornecedores e investidores, promovendo um bom relacionamento entre todos, para, desta forma, atingir a excelência de serviços.

A política de qualidade é concretizada pelo estabelecimento de objectivos mensuráveis, sendo ambos (política e objectivos) sujeitos a revisão periódica.

V. Organograma Funcional



Legenda:

CA: Conselho de Administração
PCA: Presidente do CA
DGQ: Direcção de Gestão da Qualidade
DM: Direcção de Marketing
DF: Direcção Financeira
DN: Direcção de Negócio

UAV: Unidade Análise e Validação
UOR: Unidade Oracle
UJV: Unidade Java
UMS: Unidade Microsoft
UOS: Unidade OutSystems
CP: Coordenador de Projecto

Títulos:

- **CA:** Administradores
- **Direcção:** Directores
- **Unidade:** Gestor de Competência

A nível executivo, a PRAXIA está organizada da seguinte forma:

Conselho de Administração (CA): reporta à **Assembleia Geral** (órgão deliberativo máximo) e tem como função coordenar a operação da empresa. É presidida pelo **Presidente do Conselho de Administração (PCA)**.

Direcção de Gestão da Qualidade (DGQ): reporta ao Conselho de Administração e tem como função apoiar a definição de métodos e regras de trabalho; avaliar a satisfação dos clientes e da empresa; gerir as *não conformidades* e propor reestruturações de funcionamento da empresa.

Direcção Financeira (DF): reporta ao Conselho de Administração e tem como função gerir, operacionalmente, a empresa em toda as actividades que não são trabalho técnico de negócio, trabalho comercial e campanhas promocionais para os clientes e potenciais clientes.

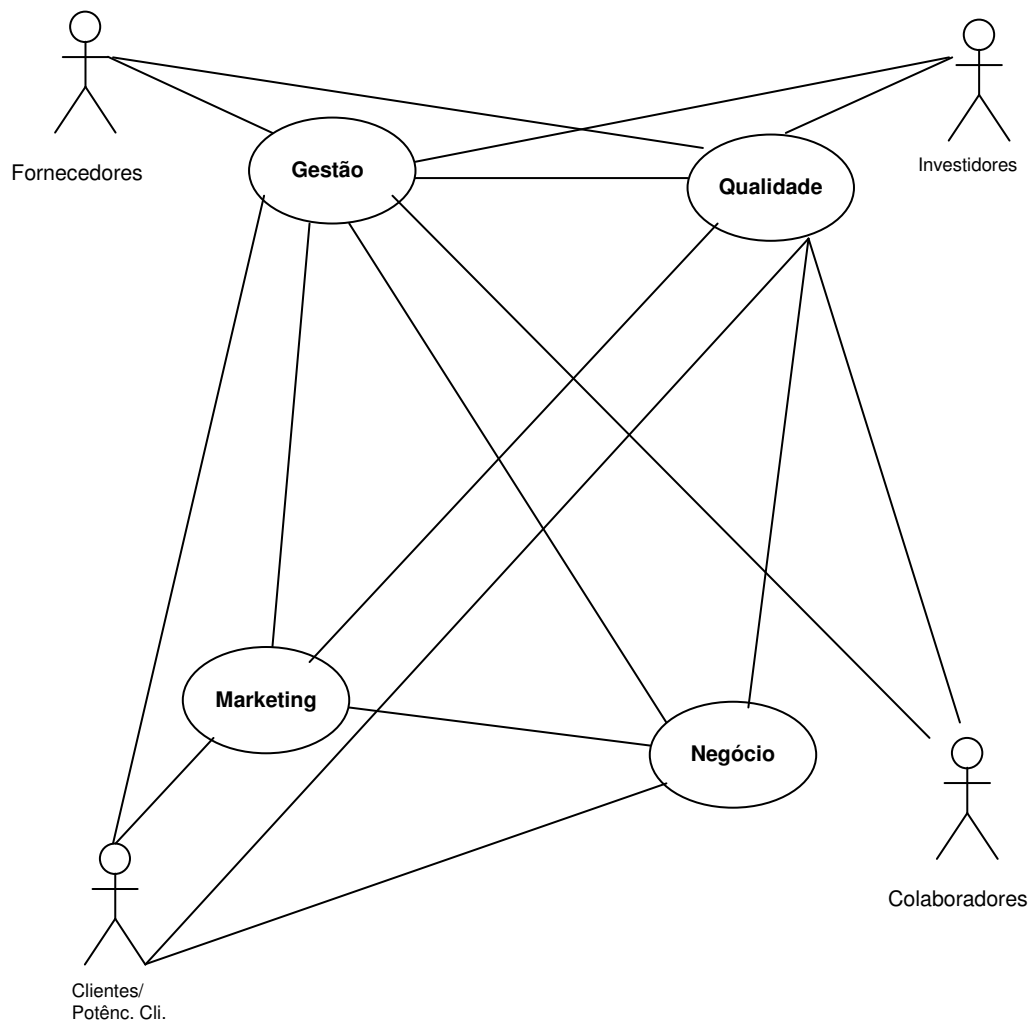
Direcção de Marketing (DM): reporta ao Conselho de Administração e tem como principal função a promoção e divulgação da empresa.

A Direcção de Negócios (DN): reporta ao Conselho de Administração e tem como principal função a orçamentação, planeamento, gestão e avaliação dos projectos e respectivos recursos humanos directos. A Direcção de Negócios está organizada matricialmente, havendo **Unidades de Competência** numa dimensão e **Coordenadores de Projecto** na outra. Os gestores das unidades de competência são responsáveis pelas decisões técnicas envolvendo as tecnologias que dirigem e por promover o desenvolvimento individual dos colaboradores adstritos às mesmas. Os Coordenadores de Projecto têm a missão de conduzir o planeamento e, em alguns casos, fazer, por delegação do director da unidade, a gestão comercial de clientes.

VI. Processos

Os processos da PRAXIA são especificados na linguagem UML (ISO/IEC 19501:2005 Information Technology – Open Distributed Processing – Unified Modeling Language (UML) Version 1.4).

VI.1 Diagrama de processos



VI.2 Actores

A PRÁXIA enquanto organização interage com quatro classes de actores principais:

Clientes: Obtêm ou recebem informação sobre os bens e serviços fornecidos, contratam a sua aquisição e efectuam o pagamento. Trocam informação com a empresa.

Investidores: Investem capital na empresa e conduzem a sua orientação estratégica.

Fornecedores: Dispõem de produtos ou serviços que a empresa adquire para condução do seu negócio ou incorporação noutros bens e serviços aos quais acrescenta valor.

Colaboradores: Contratam a prestação de trabalho com a empresa, que concretizam e pelo qual recebem a devida retribuição. Envolvem-se no sistema de qualidade da empresa.

VI.3 Processos

Há quatro processos:

Qualidade: é o processo fundamental. Consiste na gestão de um conjunto de regras, procedimentos, estabelecimento de metas e avaliação do seu cumprimento. Estes são estritamente observados por via de estarem embutidos de raiz em todos os processos do ciclo de vida da empresa. O processo de Qualidade funciona com o objectivo de assegurar a previsibilidade do funcionamento da PRÁXIA segundo padrões estabelecidos e de acordo com objectivos pré-determinados e a norma ISSO 9001. Todos os actores interagem directamente com o processo de Qualidade, uma vez que o seu input enquanto avaliadores é um dos indicadores da qualidade da actividade da empresa.

Gestão: este processo agrupa as actividades que orientam a empresa estratégica e operacionalmente de forma transversal ao processo de negócio. Estas actividades incluem a contratação e gestão de recursos humanos, a aquisição e gestão dos bens materiais e serviços da empresa, o relacionamento com clientes, fornecedores e investidores e as restantes obrigações legais e deliberadas pelo Conselho de Administração.

Negócio: actividades com vista a satisfazer as necessidades dos clientes, normalmente, na realização de produtos. Por princípio, estas actividades são directa ou indirectamente geradoras de receitas.

Marketing: Consiste nas actividades promocionais da empresa ou seus produtos para os divulgar e cativar novos clientes.

VI.4 Matriz de Relações e Responsabilidades

Processos	DGQ	DF	DM	DN	Responsável
Qualidade	X	X	X	X	Director da DGQ
Gestão		X			Director da DF
Marketing			X		Director da DM
Negócio				X	Director da DN

VI.5 Actividades do Processo de Qualidade

Actividade	Entradas	Saídas
Criação e gestão de Não Conformidades	Não conformidades	Correcções, acções correctivas e preventivas
Revisão do Sistema de Gestão de Qualidade	Resultado das auditorias, documentos (inclui relatórios de satisfação de clientes e colaboradores)	Registo da reunião com plano e sugestões de melhoria.
Criação e gestão de Formulários, Procedimentos, Regras e outros instrumentos normativos e de planeamento	Necessidades de esclarecimento e divulgação	Documentos
Auditorias	Questionário de auditoria	Relatório de auditoria e sugestões de melhoria
Avaliação da satisfação dos clientes e colaboradores	Satisfação	Inquéritos; Relatórios e sugestões de melhoria
Renovação da certificação de qualidade		Certificação

VI.6 Actividades do Processo de Gestão

Actividades	Entradas	Saídas
Contratação e gestão de colaboradores		Contratos, avaliações
Gestão de facturas e recebimentos	Informação para facturação	Facturas, recebimentos
Gestão de compras e pagamentos	Necessidade de produtos ¹	Produtos, pagamentos
Responsabilidades legais	Legislação	Procedimentos para cumprimento da responsabilidade legal
Definição de estratégias e planeamento	Registo de Revisão do Sistema de Gestão de Qualidade; outros documentos	Documentos
Gestão de infra-estruturas	Necessidades	Produtos internos

VI.7 Actividades do Processo de Negócio

Actividades	Entradas	Saídas
Prestações de Serviços	Necessidades, propostas; legislação e normas	Artefactos, Planos, Relatórios, Documentação
Realização de produtos	Necessidades, propostas; legislação e normas	Artefactos, Planos, Relatórios, Documentação
Elaboração de propostas e gestão de projectos	Necessidades dos clientes; custos dos recursos	Planos, Relatórios, Documentação

VI.8 Actividades do Processo de Marketing

Actividades	Entradas	Saídas
Promover a empresa e os seus produtos	Necessidades de clientes; estratégia da empresa	Documentos de produtos e serviços; contactos com clientes

¹ Conforme norma ISSO 9000, pode ser serviços, software, hardware e materiais

VII. Procedimentos

Os procedimentos formalmente estabelecidos na empresa são os a seguir listados:

PU0001	Controlo de Documentos e Registos
PU0002	Auditorias Internas
PU0003	Controlo de Não Conformidades
PQ0004	Acções Correctivas e Preventivas
PU0005	Procedimento de Controlo de Fornecedores
PU0006	Apoio Standby de Suporte
PU0007	Salvaguarda de Informação Electrónica
PU0008	Registo de Trabalho
PU0009	Gestão de Férias
PU0010	Correspondência
PU0011	Novo Colaborador
PU0012	Ciclo de Vida de Projecto
PU0013	Calibração de dispositivos de medição
PU0014	Formação
PU0015	Monitorização e medição dos processos
PU0016	Saída de Colaborador

VIII. Documentos Controlados

Entende-se por Documentos Controlados, aqueles que o Conselho de Administração definiu como muito relevantes para a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela PRAXIA.

Os documentos específicos de gestão estão arquivados conforme PU0001- Controlo de Documentos e Registos.

Os documentos de divulgação mais alargada têm a sua versão oficial em <https://priv.praxia.pt>.