



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Documento:

MSGI-03

Processo:

Responsável pelo Processo:

the logical choice



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Índice

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE	3
1. INTRODUÇÃO	4
2. SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE	4
2.1 – OBJETIVO DO MANUAL	4
3. APRESENTAÇÃO DA LOGICPULSE TECHNOLOGIES	6
4. ORGANOGRAMA ORGANIZACIONAL	9
5. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES	10
6. POLÍTICA DA QUALIDADE	10
Missão	10
Visão	10
Valores	10
Estratégia.....	10
6.1. Divulgação da Política de Qualidade e Comunicação	11
7. MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO	11
8. REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	12
9. ÂMBITOS E REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS	12
10. ESTRUTURA DOCUMENTAL.....	13
11. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO	15

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

O presente manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade desenvolvido segundo as normas NP EN ISO 9001:2015.

Define os compromissos assumidos pela Direção Executiva e Administrativa (DEA) no domínio da Qualidade, constituindo assim, um documento de referência para a empresa, para todas as suas partes interessadas.

O manual é atualizado de forma a traduzir sempre as práticas e os procedimentos adotados na Logicpulse Technologies, para garantir o nível desejado de qualidade dos seus serviços.

A Gestão de Topo assume o cumprimento da implementação e manutenção do sistema de gestão, com a responsabilidade por:

- ✓ *Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão integrado são estabelecidos, implementados e mantidos.*
- ✓ *Reportar à restante Gerência o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria;*
- ✓ *Reportar a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização.*
- ✓ *Manter as relações necessárias com as entidades externas para os assuntos relativos com o Sistema de Gestão.*

O presente manual aplica-se a todas as áreas de negócio da Logicpulse Technologies em Portugal e a todos os colaboradores e outras partes interessadas.



A Gerência
Cont. 508 278 155

18/11/2019

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

1. INTRODUÇÃO

O Manual do sistema de gestão da qualidade menciona e descreve os meios adotados na Logicpulse Technologies, Lda. para assegurar o sistema de gestão de qualidade pretendida dos nossos produtos e dos nossos serviços ao Cliente, no âmbito das atividades de conceção, validação, integração e comercialização de Software e desenvolvimento deste para aplicação nos sistemas de gestão e otimização de recursos das empresas, assim como assistência técnica e formação nas nossas aplicações aos utilizadores.

Compete ao Responsável da Qualidade da Logicpulse Technologies assegurar o cumprimento das determinações e objetivos que constam deste Manual. O Responsável para a Qualidade reporta diretamente ao Diretor Executivo e Administrativo (DEA), competindo-lhe assegurar a gestão operacional do Sistema de Gestão da Qualidade. Sempre que necessário, este documento deverá ser atualizado.

2. SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

2.1 – OBJETIVO DO MANUAL

Manual do Sistema de Gestão é o documento operacional que contém as políticas, processos e os procedimentos da Logicpulse Technologies, Lda. nas áreas da Qualidade, descreve o Sistema de Revisão pela Gestão aprovado, e tem como objetivo funcional constituir um permanente referencial para a aplicação e manutenção do sistema.

O Manual do Sistema Gestão Integrada reflete os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015– Sistemas de Gestão da Qualidade e tem como objetivos:

- ✓ *Comunicar a Política e os Objetivos da Sistema de Gestão Integrada a todas as partes interessadas;*
- ✓ *Descrever o Sistema de Gestão da Logicpulse Technologies;*
- ✓ *Apresentar o Sistema de Gestão da Logicpulse Technologies a todas as partes interessadas;*

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

2.2 - GESTÃO DO CONTEXTO OPERACIONAL E PENSAMENTO BASEADO NO

RISCO



De modo a definir e compreender o âmbito de aplicação, os processos e as atividades, a LogicPulse identifica e caracteriza a envolvente interna e externa através da metodologia de SWOT, identificando e analisando os pontos fortes, pontos fracos, as oportunidades e as ameaças, assim como as partes interessadas (questões internas e externas) que podem contribuir ou afetar a capacidade de alcançar objetivos.

A gestão do contexto organizacional, identifica as partes interessadas relevantes, identificando as suas necessidades e expectativas.

O Sistema de Gestão é uma ferramenta de decisão estratégica de prevenção e melhoria, do desempenho e desenvolvimento sustentável da LogicPulse, deste modo é importante determinar os riscos positivos e negativos no negócio e processos. Para tal, implementou-se metodologias e práticas de gestão do risco e oportunidades, através de identificação e quantificação desses fatores, planeando e implementando ações adequadas ao tratamento dos desvios ao desempenho pretendido do sistema de gestão.

Periodicamente, pelo menos 1 vez por ano, é realizada uma monitorização e revisão ao contexto organizacional e ao

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

pensamento baseado no risco, de modo a perceber, se este se mantém adequados e pertinentes para compreender e antecipar a evolução da LogicPulse.

3. APRESENTAÇÃO DA LOGICPULSE TECHNOLOGIES

A Logicpulse Technologies é uma empresa que se dedica à comercialização de produtos de software de gestão de recursos e bens no âmbito do sector empresarial e institucional, proporcionando aos utilizadores do software e hardware que comercializa serviços de assistência técnica, formação e complementares.

A Logicpulse apesar de ter sido fundada em 2007, já é um nome a ter em conta dentro das áreas abrangidas pelos seus produtos.

Com escritório na Figueira da Foz, dispõe de uma equipa de profissionais dedicados exclusivamente ao desenvolvimento de novas funcionalidades e aperfeiçoamento constante das aplicações marca Logicpulse. Além da conceção, validação, tradução e adaptação do software à regulamentação portuguesa e estrangeiras, esta equipa fornece aos utilizadores dos produtos resposta pronta e informada a todos os pedidos de assistência que recebe.

Resultado do empenho de todas as suas equipas, técnica, desenvolvimento e comercial a Logicpulse, hoje encontra-se dentro dos projetos mais complexos de assiduidade de Portugal, que torna a nossa ferramenta uma das mais completas e competente do mercado. Com o valor do produto, associado à formação rápida e software intuitivo, torna-se numa solução indispensável ao bom funcionamento e fluidez da informação prestada aos departamentos de recursos humanos.

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

A LogicPulse Technologies apresenta como referências um vasto leque de clientes satisfeitos, dos quais destacamos os seguintes:



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Alguns Produtos LogicPulse:



Gestão de Assiduidade

Poupe tempo e dinheiro com a nossa solução de GESTÃO DE ASSIDUIDADE que lhe permite contabilizar as HORAS DE TRABALHO e GERAR ESCALAS dos seus colaboradores.

www.time.track.pt



www.access.track.pt

Gestão de acessos & Segurança



Protegemos o seu negócio com sistemas inteligentes e alta segurança de CONTROLO DE ACESSOS a pessoas e/ou bens, VIDEOVIGILÂNCIA e ALARMES.



Filas & Atendimento de Clientes

Implementamos Sistemas de GESTÃO DE FILAS com infoscreen e quiosque de senhas, CATÁLOGO DIGITAL INTERATIVO, entre outras interações multimédia com o seu Cliente.

www.q.track.pt



www.fleet.track.pt

Controlo & Gestão de Frotas



Controle e Monitorize a sua frota através do nosso sistema avançado de rastreio e LOCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS com recurso a tecnologias GPS, GPRS e sensores de medição.



Gestão POS/Faturação

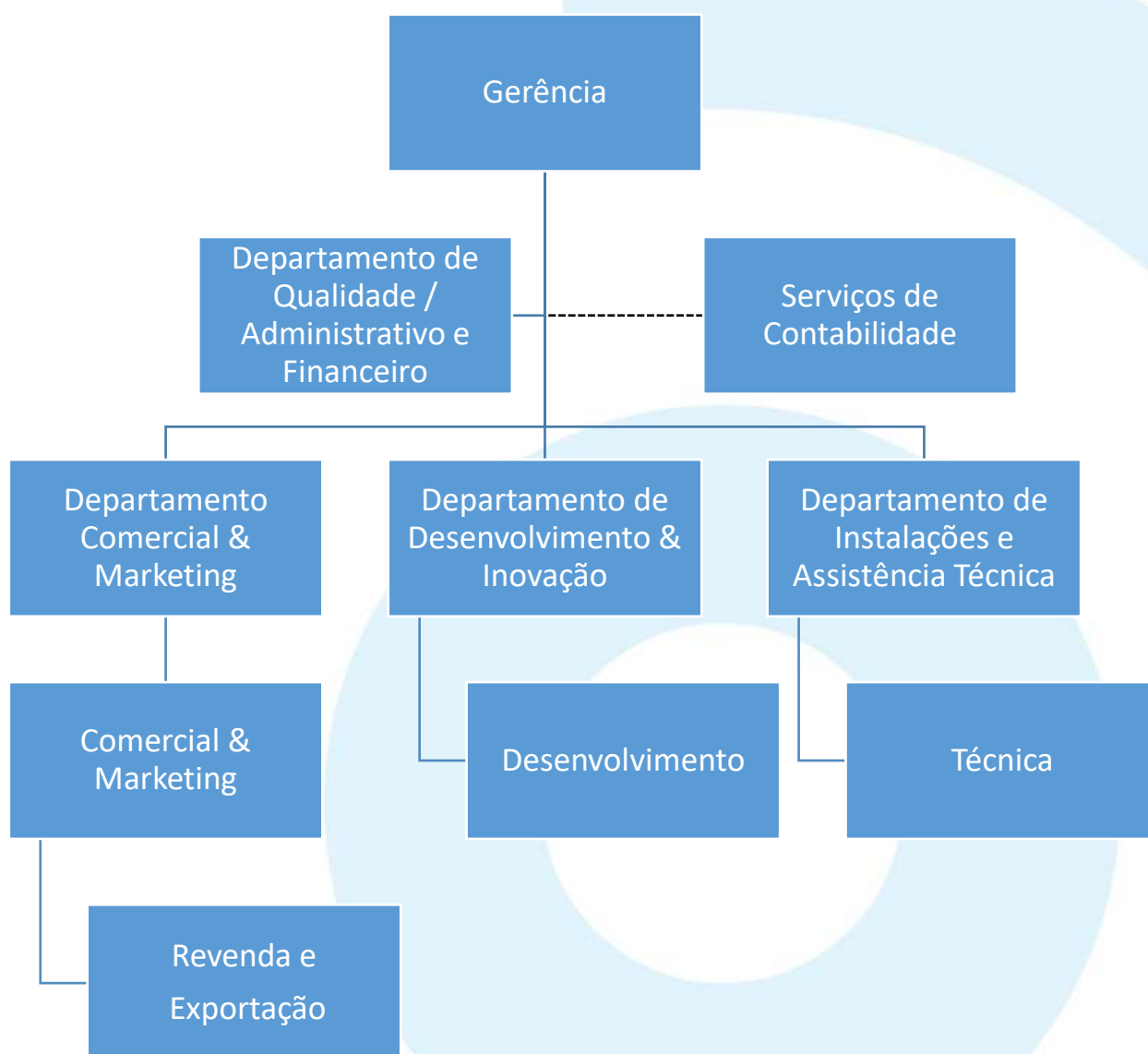
Implementamos uma plataforma inovadora com recurso às últimas tecnologias de GESTÃO DE PONTO DE VENDA POS/FATURAÇÃO.

www.logic-pos.com



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

4. ORGANOGRAMA ORGANIZACIONAL



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

5. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

As funções e as relações dentro da organização, incluindo responsabilidades e autoridades, estão definidas no organograma e no manual de funções - iPQ06.01.

No manual de funções são explicitadas as autoridades, as responsabilidades, as funções e os requisitos mínimos para as diferentes funções.

6. POLÍTICA DA QUALIDADE

Missão

Melhorar a eficácia e eficiência dos nossos clientes e partes interessadas, proporcionando tecnologias de apoio à gestão, na área da identificação e segurança de pessoas e bens. Procurando, de forma determinada, gerar soluções inovadoras que satisfaçam os nossos clientes, prestando um serviço de qualidade, assente na competência de toda a equipa.

Visão

Ser uma empresa de referência nacional e internacional na área da identificação e segurança de pessoas e bens.

Valores

Transparência, dedicação, competência, integridade, cooperação e respeito mútuo.

Estratégia

- ✓ *A Gestão da Qualidade é o fundamento na nossa organização;*
- ✓ *Fomentar as atividades como fator de diferenciação e de competitividade;*
- ✓ *O trabalho e o empenho da equipa são fundamentais para o nosso desenvolvimento;*
- ✓ *Trabalhamos para a satisfação total de todas as partes interessadas;*

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

- ✓ *Sabemos escutar e agradecer as sugestões dos nossos utilizadores;*
- ✓ *Estamos conscientes de que é vital a constante inovação dos nossos produtos;*
- ✓ *A aprendizagem faz parte da nossa melhoria contínua;*
- ✓ *As adversidades e contrariedades só nos tornam mais fortes e capazes;*
- ✓ *Comprometemo-nos ao cumprimento dos requisitos legais, normativos e outros aplicáveis.*

6.1. Divulgação da Política de Qualidade e Comunicação

A divulgação da Política, bem como a promoção do seu claro entendimento é um objetivo da Gerência, que é comunicada internamente por vários meios e está disponibilizada para as entidades externas por afixação em local bem visível da empresa e disponibilizada no seu Website e que consta do plano de comunicação.

O plano de comunicação indica as necessidades de comunicação internas e externas relevantes do sistema de gestão, e será revisto sempre que houver alguma alteração significativa.

7. MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO

No Quadro Geral de Indicadores, os objetivos são monitorizados através de um conjunto de indicadores, para os quais são definidas metas, que permitirão acompanhar o desempenho e avaliar continuamente o estado de cumprimento dos objetivos e, por conseguinte, determinar o grau de sucesso da empresa.



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

8. REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

A fim de assegurar a aplicabilidade e eficácia do Sistema de Gestão são conduzidas revisões promovidas pelo representante da gerência para o sistema, pelo menos uma vez por ano.

No primeiro trimestre de cada ano, o responsável da qualidade prepara todos os elementos disponíveis que serão analisados na reunião, e que constituem os dados de entrada para a Revisão do Sistema de Gestão.

A reunião deve proporcionar a troca de ideias sobre todo o funcionamento da Logicpulse, procurando avaliar em cada momento o desempenho efetivo dos processos, visando a melhoria do desempenho global.

9. ÂMBITOS E REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS

O Sistema de Gestão apresenta o seguinte âmbito:

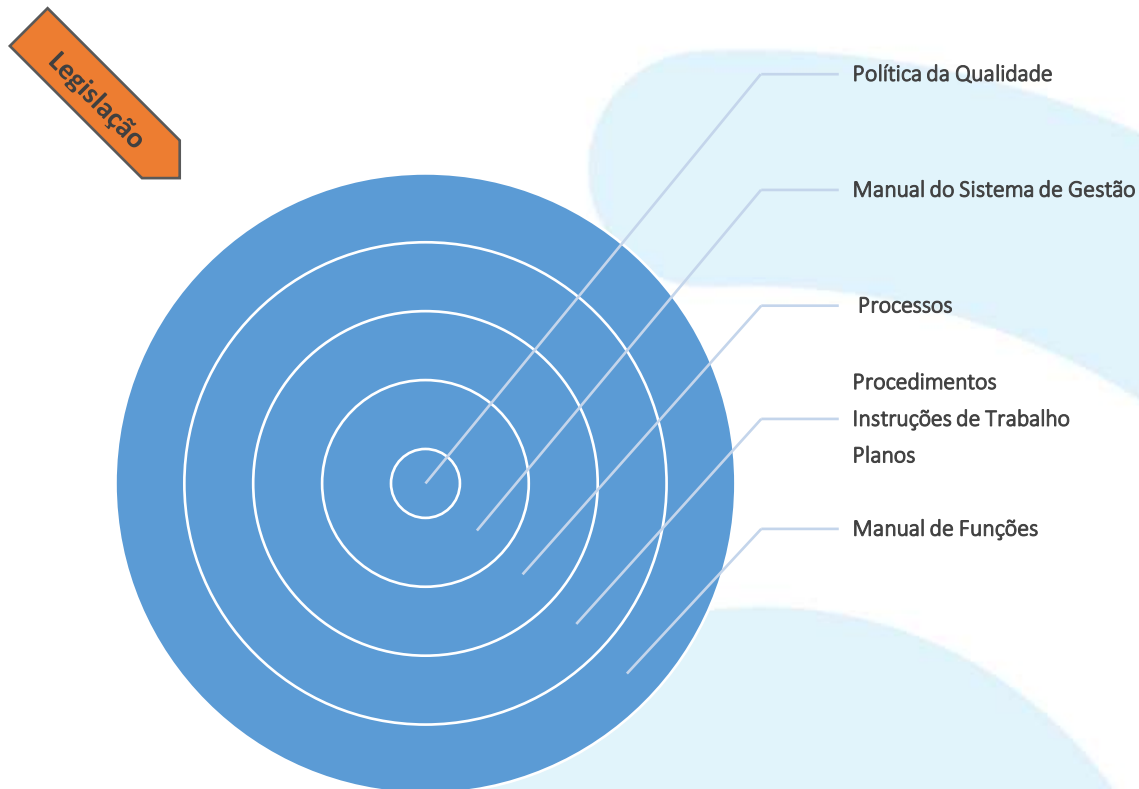
Desenvolvimento, Comercialização e Instalação de Equipamentos e Sistemas de Identificação e Segurança de Pessoas e Bens. Desenvolvimento de Sistemas e Software à medida.

Devido à natureza da empresa e da sua prestação de serviços/tipo de produto, foi considerada como não aplicável o requisito **7.1.5.2 – Rastreabilidade da medição**, uma vez que não é usado qualquer recurso de medição e monitorização na execução do seu produto/serviço.

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

10. ESTRUTURA DOCUMENTAL

O Sistema de Gestão da Qualidade da Logicpulse está representado da seguinte forma:



Política da Qualidade – Conjunto de intenções e de orientações da Logicpulse relacionadas com a qualidade formalmente expressas pela Gerência.

Manual do Sistema de Gestão – Documento que especifica o Sistema de Gestão da Logicpulse.

Processos – Conjunto de processos que formam a documentação básica utilizada na gestão e administração das atividades que têm impacto na qualidade. Estes processos estão suportados nos requisitos das normas NP EN ISO 9001:2015 e no desenvolvimento da atividade da Logicpulse.

Procedimentos – Modo especificado de realizar uma atividade ou um processo.

Instruções Trabalho – Documentos que definem, de um modo claro e mais pormenorizado uma atividade.

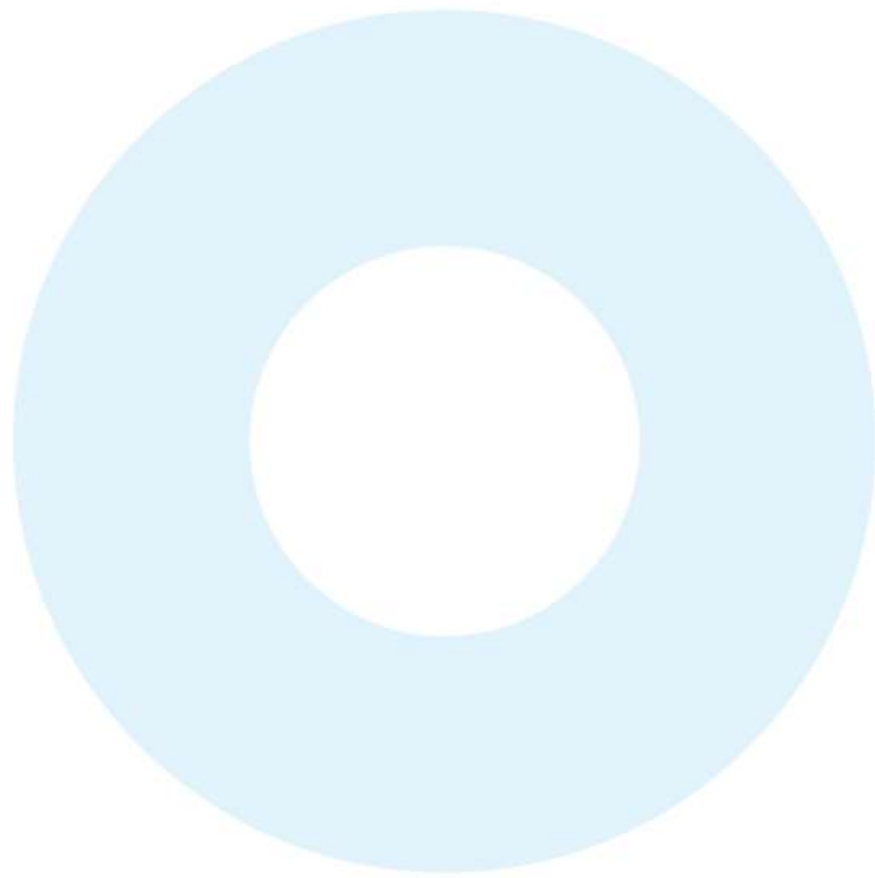
Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Manual de Funções – Documento que compila todas as Descrições de Funções.

Planos/Planeamento/Programas – Documentos que indicam resultado de uma planificação de atividades a realizar (o quê, quando, quem, como, critérios, ...)

Impressos – Suporte gráfico que permite, após preenchimento, registar informações relevantes para a atividade da Logicpulse.

Registos – Documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidências das atividades realizadas.



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

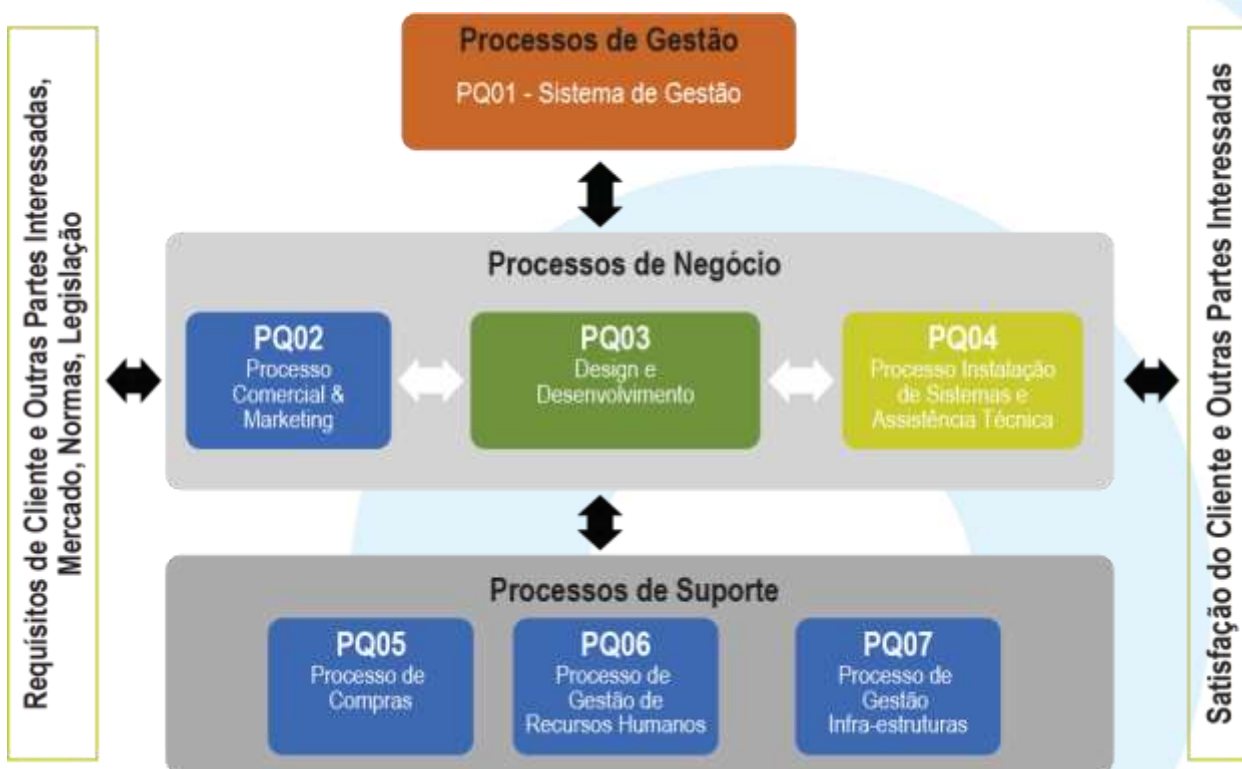
11. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO

A Logicpulse identificou os seguintes processos: Processos de Gestão, Processos de Negócio e Processos de Suporte.

Os processos de negócio têm uma sequência que começa e acaba no cliente e outras partes interessadas.

Os Processos de Suporte são fundamentais para o desempenho dos processos de negócio, interagindo com todos os outros processos.

Os Indicadores e Objetivos da Qualidade e dos Processos estão definidos no Quadro Geral de Objetivos, bem como o acompanhamento da evolução dos indicadores.



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Matriz de Interações dos Processos/ Responsáveis/ Documentos Associados

Tipo de Processo	Processo Designação	Responsável Processo	Documentos Associados
Gestão	PQ01-Sistema de Gestão	RQ	PQ01 - Processo SG; PR01.01 - Procedimento de Auditorias Internas; PR01.02 - Procedimento de Gestão de Não Conformidades, Ações Corretivas e Melhoria; PR01.03 - Procedimento Gestão de Documentos e Registos.
Negócio	PQ02 – Comercial e Marketing	DCM	PQ02 - Processo Comercial e Marketing; PR02.01 - Procedimento Satisfação de Clientes
	PQ03 – Design e Desenvolvimento	DEA	PQ03 - Processo Design e Desenvolvimento
	PQ04 – Instalação de Sistemas e Assistência Técnica	THS	PQ04 - Processo Instalação de Sistemas e Assistência Técnica; IT.PQ04.01 - IT para Assistência Técnica; IT.PQ04.02 - IT para Manutenção
Suporte	PQ05 - Compras	DEA	PQ05 - Processo Compras
	PQ06 – Gestão de Recursos Humanos	RQ	PQ06 - Processo Gestão de Recursos Humanos; IPQ06.01 - Manual de Funções
	PQ07 – Gestão de Infraestruturas	RQ	PQ07 - Processo Gestão de Infraestruturas e Ambiente de Trabalho

logicpulse

PORTUGAL



—
the logical choice

Logicpulse Norte
Rua Capitão Salgueiro Maia, nº7,
3080-245 Figueira da Foz

Logicpulse Sul
Rua Carlos Conde, nº10A, Campolide,
1070-257 Lisboa

email: portugal@logicpulse.com
web: www.logicpulse.com

800 180 500
GRANDE QUALIDADE

