

MANUAL DE QUALIDADE

PROMULGAÇÃO

O Manual da Qualidade é o documento chave do Sistema de Gestão da Qualidade (adiante designado por SGQ ou simplesmente por Sistema de Gestão) implementado na Lusorede / Lusoinstal / EIE.

A promulgação do Manual da Qualidade atesta assim internamente e perante entidades externas, a sua validade como documento base do Sistema de Gestão (SGQ) implementado na Lusorede / Lusoinstal / EIE.

Compete aos membros do Conselho da Qualidade, fazer observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações constantes neste manual, as quais devem ser cumpridas por todos os colaboradores da organização.

1. APRESENTAÇÃO DAS EMPRESAS

A LUSOREDE - REDES, ENERGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, LDA., constituída inteiramente por capitais privados nacionais no ano de 1995, foi a primeira das grandes apostas do que mais tarde viria a tornar-se no Grupo Lusorede.

Os colaboradores que hoje constituem o Grupo Lusorede fazem dele uma equipa jovem, coesa e preparada para responder aos desafios dos diferentes mercados em que atua.

O Grupo Lusorede é constituído por 5 Empresas: Lusorede, Netdis, Lusoinstal, Lusorede Consultoria e mais recentemente a EIE (adquirida em Novembro de 2022).



Com mais de 20 anos de experiência no mercado das Tecnologias de Informação, a inovação permanente é essencial para melhorar os nossos serviços, contribuindo assim para o sucesso das pessoas e empresas.

A identidade corporativa do Grupo Lusorede, associou-se nesta inovação de imagem, num posicionamento com base na garantia e flexibilidade, que uma empresa dinâmica necessita para progredir nos grandes desafios de futuro do mercado, com uma linguagem de grande simplicidade, conveniência e interatividade, o que também hoje a tecnologia representa.

Com a experiência adquirida, a LUSOREDE foi alargando o seu âmbito de atividade, com o intuito de proporcionar aos seus clientes soluções cada vez mais completas e integradas.

ÁREAS DE NEGÓCIO
SOLUÇÕES DE NETWORKING
DATA CENTERS
INFORMÁTICA, HARDWARE E SOFTWARE
VIDEO-VIGILÂNCIA/SEGURANÇA
REDES DE ENERGIA ELÉCTRICA
ILUMINAÇÃO
AR CONDICIONADO E VENTILAÇÃO
MANUTENÇÃO TÉCNICA
OUTSOURCING TÉCNICO

A evolução positiva da taxa de crescimento do volume de negócios, acompanhada pelo aumento do peso das prestações de serviços, baseia-se no sucesso da estratégia de diversificação integrada por nós adotada.

1.1. ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO

O contexto da organização é analisado pela gestão na revisão do sistema de gestão utilizando uma metodologia SWOT.

Anualmente esta informação é revista e analisada, sendo quando necessário, planeadas as ações corretivas ou de melhoria.

Neste sentido, a análise SWOT para 2025, considerou os seguintes pontos em baixo:

FORÇAS: 1. Conhecimento do contexto do mercado e da dinâmica concorrencial, traduzida em relações sólidas com clientes e parceiros 2. Organização com elevada experiência e cooperação para cumprimento dos objetivos 3. Equipa flexível e dinâmica resultado de recrutamento e da aquisição da EIE	FRAQUEZAS: 1. Baixa agressividade comercial (e.g. proatividade na angariação de novos clientes/ projetos) 2. Falha na finalização das obras e serviço pós-venda (e.g. conclusão de trabalhos pendentes)
OPORTUNIDADES: 1. Proatividade dos clientes nos pedidos de orçamento e no surgimento de novos projetos 2. Surgimento de novas oportunidades de negócio de forma recorrente	AMEAÇAS: 1. Dinâmica concorrencial elevada com políticas comerciais agressivas (margens baixas) 2. Existência de MDO disponível pouco qualificada 3. "Perda" de posicionamento da marca EIE no mercado

1.2. NECESSIDADES E AS EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

As partes interessadas internas e externas são identificadas para os processos de negócio no ficheiro Mod.15 Análise contexto e partes interessadas.

Este documento é atualizado sempre que seja identificada uma nova parte interessada, novas expectativas ou outra informação relevante.

1.3. PENSAMENTO BASEADO NO RISCO

A Lusorede/Lusoinstal / EIE analisa os riscos e oportunidades dos seus processos operacionais no ficheiro Mod.15 Análise contexto e partes interessadas, considerando a empresa que não são relevantes os riscos associados aos processos de gestão.

As ações identificadas são integradas na revisão pela gestão e implementadas quando necessário.

1.4. SOLUÇÕES

Nas soluções de Cablagem Estruturada, a Lusorede tem concentrada a nossa atividade, essencialmente, em soluções da SYSTIMAX, na qualidade de *Prestige Business Partner*.



Relativamente à EIE, nas soluções de Cablagem Estruturada, a atividade é essencialmente concentrada em soluções da LEVITON, na qualidade de *Authorized Network Integrator*.

No mercado da segurança corporativa e auditoria de redes a Lusorede representa alguns dos mais conceituados fabricantes na área, nomeadamente: Cisco e Nedap.



1.5. CERTIFICAÇÕES

ISO 9001/2015



Durante os anos de 2001 e 2002, implementámos um Sistema de Gestão da Qualidade na Lusorede / Lusoinstal, processo este que culminou com a atribuição do certificado NP EN ISO 9001/2015 pela APCER.

Relativamente à EIE, esta teve certificado NP EN ISO 9001/2015 pela APCER entre 2001 a 2018, sendo que em 2024, a certificação da Lusorede / Lusoinstal foi extendida à EIE.

A Lusorede, a Lusoinstal e a EIE têm desenvolvido a melhoria contínua no seu Sistema de Gestão da Qualidade, traduzidas nas certificações/ habilitações em baixo:

Lusorede + Lusoinstal » Empresa Certificada em QUALIDADE NP EN ISO 9001

Lusorede » Alvará de Empreiteiro de Obras Públicas

1ª Categoria (Edifícios e Património Construído) – Classe 5

4ª categoria (Instalações Elétricas e Mecânicas) – Classe 5

Lusoinstal » Alvará de Empreiteiro de Obras Públicas

4ª categoria (Instalações Elétricas e Mecânicas) – Classe 3

EIE » Alvará de Empreiteiro de Obras Públicas

1ª Categoria (Edifícios e Património Construído) – Classe 1 e 2

2ª Categoria (Vias de comunicação, obras de urbanização e outras infraestruturas) – Classe 1

4ª categoria (Instalações Elétricas e Mecânicas) – Classe 1, 2, 4 e 5

5ª categoria (Outros Trabalhos) – Classe 1

Lusorede + EIE » Registo Prévio PSP / DS

Para prestação de serviços (conceção, instalação, manutenção e assistência técnica) de materiais e equipamentos de segurança

Lusorede + EIE » Certificada pela ANPC

Áreas de Segurança Contra Incêndio capacitada para execução de projeto, comercialização e instalação de sistemas.

Lusorede + EIE » Credenciação da NATO

Credenciação de Segurança Industrial Nacional + Nato + EU

Lusorede + Lusoinstal + EIE » Know-how da equipa

Equipas Comercial e Técnica com extensa experiência do mercado e de conhecimento de obra

2. CAMPO DE APLICAÇÃO DO SGQ (7.5.1,4.4)

O Sistema de Gestão da Qualidade da Lusorede/Lusoinstal/EIE aplica-se ao desenvolvimento, implementação e manutenção de soluções de infraestruturas de comunicação de dados e networking, soluções de energia elétrica em baixa tensão e soluções de segurança física e ambiental.

3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

O Sistema de Gestão da Qualidade da Lusorede/Lusoinstal/EIE baseia-se nos requisitos da Norma NP EN ISO 9001. Aquando do seu desenvolvimento tomámos também em consideração as Normas NP EN ISO 9000 e NP EN 9004.

4. PLANEAMENTO DO SGQ (5.3, 6, 6.1, 6.3)

A Direção da Lusorede/Lusoinstal/EIE é responsável pelo planeamento na organização. Este planeamento assegura que os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para cumprir os requisitos para o produto, sejam estabelecidos nas funções e níveis pertinentes dentro da organização e baseia-se igualmente no estabelecimento de etapas, de responsáveis, de recursos e de datas previstas de início e conclusão.

A Lusorede/Lusoinstal/EIE planeia as atividades do Sistema de Gestão da Qualidade como sejam as auditorias, a formação, a manutenção de equipamentos incluindo RMM's, as revisões pela gestão e a monitorização de indicadores/ objetivos.

5. SGQ (4.4, 8.4, 7.5.1, 4.3)

Ao desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), pretendemos estabelecer processos que permitam alcançar os objetivos da Qualidade e, consequentemente, melhorar a eficiência da empresa no âmbito do mesmo.

Desde 2020, os processos de negócio e respetivos processos de suporte foram revistos, de forma a garantir o alinhamento ao funcionamento atual da organização e face aos novos procedimentos criados da Lusorede/ Lusoinstal.

Durante o decorrer de 2025, os processos foram novamente revistos de forma a incluir as alterações às atividades e procedimentos relativos ao negócio da EIE.

Desta forma, existem 3 processos de negócio:

- Processo de Negócio PN01 - Venda de Equipamentos e Serviços desenvolvido pela Lusorede e EIE;
- Processo de Negócio PN02 - Prestação de Serviços desenvolvido pela Lusorede, Lusoinstal e EIE;
- Processo de Negócio PN03 - Contratos de Manutenção desenvolvidos pela Lusorede e EIE.

Optámos ainda por criar PS (Processos de Suporte) para as áreas consideradas de suporte aos Processos de Negócio, nomeadamente:

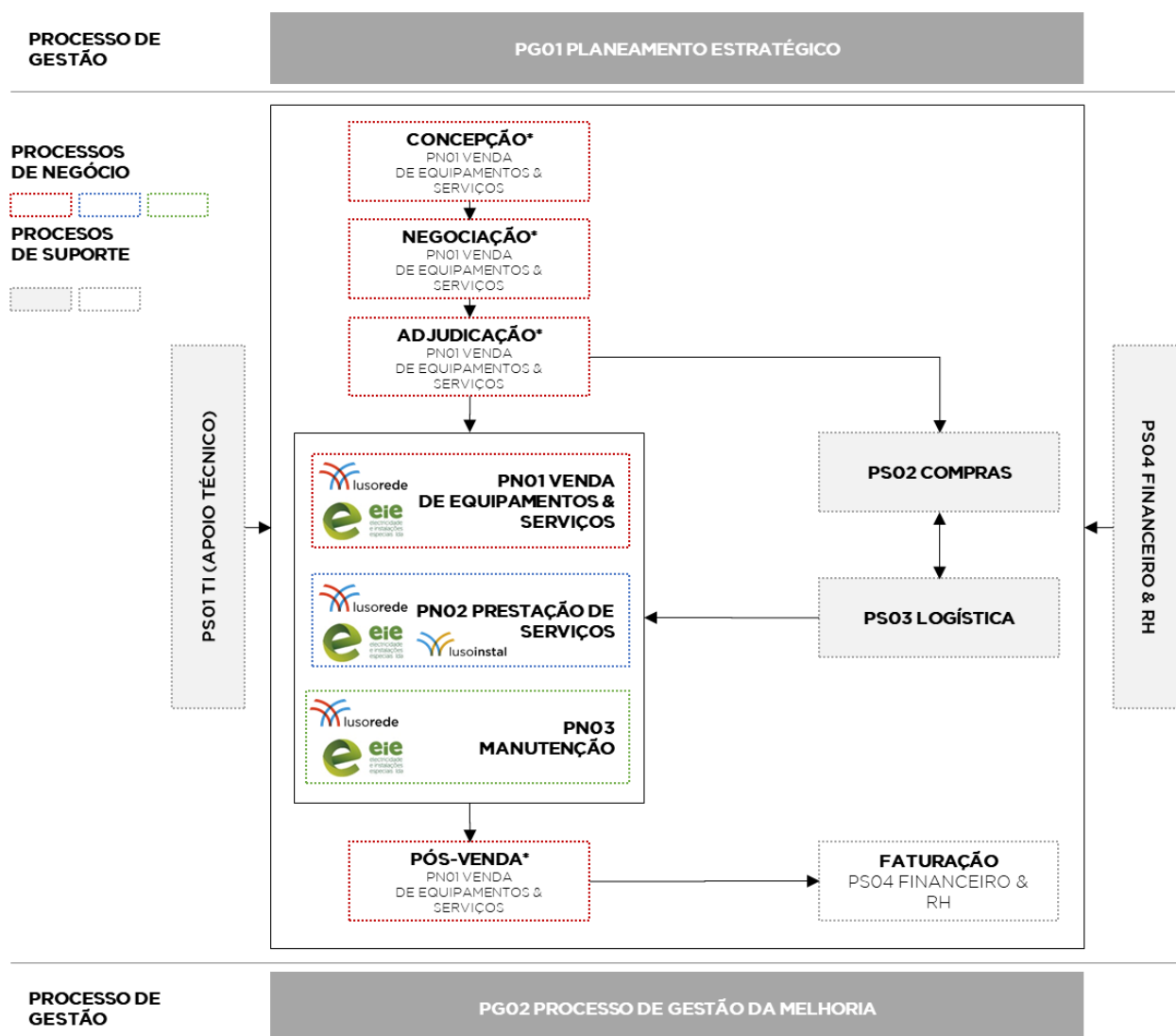
- Processo de Suporte PS01 - TI (Apoio Técnico) desenvolvido pela Lusorede para a Lusoinstal e EIE
- Processo de Suporte PS02 - Compras desenvolvidas pela Lusorede e EIE
- Processo de Suporte PS03 - Logística desenvolvida pela Lusorede e EIE
- Processo de Suporte PS04 - Financeiro & RH desenvolvidos pela Lusorede, Lusoinstal e EIE

Para a gestão do SGQ criámos 2 processos de gestão:

- Processo de Gestão PG01 - Planeamento Estratégico
- Processo de Gestão PG02 - Processo de Gestão da Melhoria

Em baixo, foi criado um esquema que demonstra o Mapa de Processos atual da Lusorede / Lusoinstal / EIE.

MAPA DE PROCESSOS - ATUAL



6. REVISÃO DO SGQ (9.3.1, 9.3.2, 9.3.3)

O Sistema de Gestão da Qualidade é revisto anualmente ou sempre que se justifique, em reunião destinada a esse fim, em sede do Conselho da Qualidade. A sua finalidade é assegurar a adequabilidade e eficácia do SGQ e avaliar o cumprimento da Política e dos Objetivos da Qualidade.

7. DOCUMENTOS (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3)

O SGQ da Lusorede/Lusoinstal / EIE é composto pelos seguintes documentos:

- Manual da Qualidade
- Política da Qualidade
- Objetivos Estratégicos da Qualidade
- Processos de Negócio, de Suporte e de Gestão
- Manual de Acolhimento
- Manual de Descrição de Funções

CONTROLO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade tem por objetivo descrever o Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos especificados na norma NP EN ISO 9001.

Este Manual respeita a apresentação adotada pela Lusorede/Lusoinstal/EIE para os Documentos da Qualidade, sendo a sua consulta e distribuição realizada na página da INTRANET.

As revisões do Manual de Gestão da Qualidade, motivadas pela evolução constante dos processos ou sistema, são efetuadas pelo Responsável da Qualidade e aprovadas pela Direção para se tornarem efetivas. As revisões ao Manual de Gestão são identificadas por numeração sequencial.

O Manual da Qualidade deverá ser revisto globalmente sempre que necessário.

8. REGISTOS (7.5.2, 7.5.3)

A Lusorede/Lusoinstal/EIE assegura que mantém evidências das operações efetuadas no decorrer dos seus processos, tendo em vista demonstrar a conformidade com os requisitos e a efetividade do Sistema de Gestão da Qualidade.

9. POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE (5.1, 5.1.5, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 6.2)

COMPROMETIMENTO DA GESTÃO

Aquando da decisão da Lusorede/Lusoinstal/EIE em desenvolver um Sistema de Gestão da Qualidade, foi imediatamente divulgado um Comprometimento da Gestão que consta do seguinte:

“A Direção da Lusorede/Lusoinstal/EIE, representada por João Nuno Sampaio Bravo da Fonseca para o Projeto de Desenvolvimento e Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, compromete-se a:

- Comunicar à organização a importância de satisfazer as necessidades dos clientes;
- Estabelecer a Política de Qualidade da Lusorede/Lusoinstal/EIE e assegurar a sua comunicação aos colaboradores;
- Assegurar o estabelecimento de objetivos da Qualidade ao nível funcional;
- Conduzir revisões ao Sistema de Gestão de Qualidade;
- Assegurar a disponibilidade de recursos a todos os Colaboradores”.

Foi com este comprometimento que a Direção da Lusorede/Lusoinstal/EIE assumiu o interesse em participar ativamente em tal projeto e em providenciar os recursos necessários ao seu alcance.

A responsabilidade da gestão passou pelo estabelecimento de uma política da qualidade e de objetivos e pela sua divulgação.

A Política da Qualidade da Lusorede/Lusoinstal/EIE está orientada no sentido de identificar, satisfazer e superar as necessidades dos nossos clientes e partes interessadas, propondo-se a atingir a excelência no seu desempenho.



POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da Lusorede/ Lusoinstal está orientada no sentido de identificar, satisfazer e superar as necessidades de todas as partes interessadas, propondo-se a atingir a excelência no seu desempenho. Os princípios subjacentes à nossa Política da Qualidade são:

- Garantir o envolvimento de forma contínua dos Colaboradores individualmente, no Sistema de Gestão da Qualidade;
- Assegurar a todos os Colaboradores as condições para obterem os conhecimentos e as ferramentas apropriadas para alcançar os objetivos da Qualidade, promovendo a sua formação, o trabalho em equipa e o bom ambiente de trabalho;
- Melhorar continuamente a capacidade e responsabilidade individual para o cumprimento dos propósitos e objetivos da Lusorede / Lusoinstal;
- Satisfazer as necessidades e expectativas de parceiros e clientes, valorizando a sua relação de confiança com a empresa, cumprindo com os seus requisitos e fomentando a fidelização;
- Promover a comunicação com as partes interessadas;
- Desenvolver continuamente a melhoria dos processos na atividade de prestação de serviços e comercialização de equipamentos, estando atentos à procura e evolução do mercado;
- Cumprir os requisitos da Norma ISO 9001 e melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade desenvolvido;
- Cumprir as obrigações de conformidade no âmbito Geral, Qualidade, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, como forma a garantir uma melhoria na prestação dos serviços;
- Melhorar a rentabilidade da empresa, promovendo a otimização de recursos e competências;

A Gestão de Topo assegura que a Política da Qualidade foi disponibilizada, comunicada e compreendida por todas as partes interessadas.

Pela Direção,

Lisboa,
7 Junho 2023

LUSOREDE
A Gerência

LUSOINSTAL
A Gerência



POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da **EIE** está orientada no sentido de identificar, satisfazer e superar as necessidades de todas as partes interessadas, propondo-se a atingir a excelência no seu desempenho. Os princípios subjacentes à nossa Política da Qualidade são:

- Garantir o envolvimento de forma contínua dos Colaboradores individualmente, no Sistema de Gestão da Qualidade;
- Assegurar a todos os Colaboradores as condições para obterem os conhecimentos e as ferramentas apropriadas para alcançar os objetivos da Qualidade, promovendo a sua formação, o trabalho em equipa e o bom ambiente de trabalho;
- Melhorar continuamente a capacidade e responsabilidade individual para o cumprimento dos propósitos e objetivos da **EIE**;
- Satisfazer as necessidades e expectativas de parceiros e clientes, valorizando a sua relação de confiança com a empresa, cumprindo com os seus requisitos e fomentando a fidelização;
- Promover a comunicação com as partes interessadas;
- Desenvolver continuamente a melhoria dos processos na atividade de prestação de serviços e comercialização de equipamentos, estando atentos à procura e evolução do mercado;
- Cumprir os requisitos da Norma ISO 9001 e melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade desenvolvido;
- Cumprir as obrigações de conformidade no âmbito Geral, Qualidade, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, como forma a garantir uma melhoria na prestação dos serviços;
- Melhorar a rentabilidade da empresa, promovendo a otimização de recursos e competências;

A Gestão de Topo assegura que a Política da Qualidade foi disponibilizada, comunicada e compreendida por todas as partes interessadas.

Pela Direção,

Lisboa,
14 Novembro 2023

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da qualidade são definidos e/ou revistos anualmente, na reunião de Revisão pela Gestão e estão disponíveis na INTRANET.

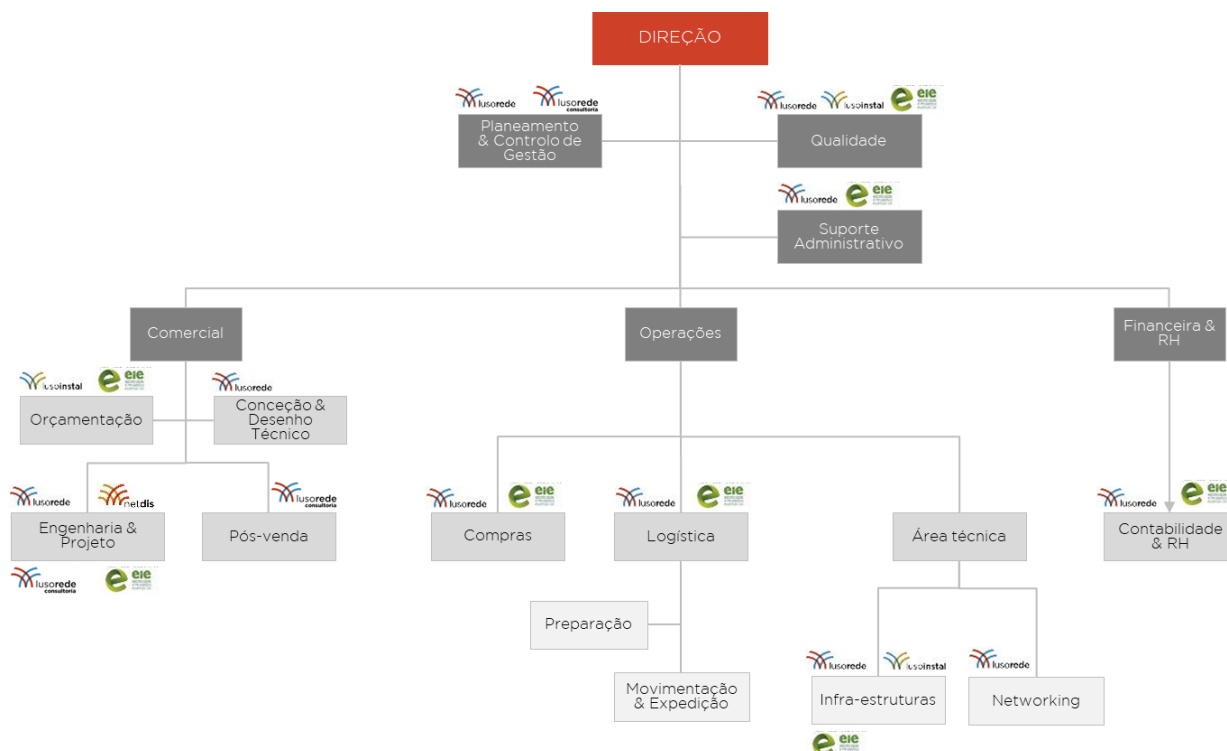
Para 2025, os objetivos estratégicos definidos foram alterados e outros foram criados.

Nº	PROCESSO	OBJETIVO	INDICADOR	VALOR PRETENDIDO - 2025
1	PN.01 - VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS PN.02 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PN.03 - MANUTENÇÃO	AUMENTAR O VOLUME DE FATURAÇÃO GLOBAL	Total de Volume de Negócios LR + EIE + LI (€)	> 9M€
2	PN.03 - MANUTENÇÃO	AUMENTAR O VOLUME DE FATURAÇÃO EM CONTRATOS DE MANUTENÇÃO	Volume de Negócios (€) - Contratos de Manutenção (CMs LR + EIE)	> 125.000€
3	PN.01 - VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS PN.02 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	GARANTIR A RENTABILIDADE - PROJETOS LUSOREDE	Margem bruta (%) (Projetos LR)	>30%
4	PN.01 - VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS PN.02 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	GARANTIR A RENTABILIDADE - PROJETOS EIE	Margem bruta (%) (Projetos EIE)	>20%
5	PN.01 - VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS PN.02 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	GARANTIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (PROJETOS)	Ponderação entre perguntas do Questionário e o NPS (Net Promoting Score)	>9 escala: 1 a 10
6	PN.03 - MANUTENÇÃO	GARANTIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (CONTRATOS DE MANUTENÇÃO)		>9 escala: 1 a 10

Nº	PROCESSO	OBJETIVO	INDICADOR	VALOR PRETENDIDO - 2025
7	PS.03 - LOGÍSTICA	REDUZIR O TEMPO PARA PEDIDOS DE MATERIAL	Tempo médio despendido entre Tickets Abertos vs. Tickets Fechados (min)	1H Início vs. Final do Ano
8	PS.03 - LOGÍSTICA	REDUZIR O VOLUME DE STOCKS	Stocks Final (31.12.24) - Stocks inicial (01.01.24)	10%
9	PS.02 - COMPRAS	GARANTIR VALOR DE CUSTOS DE MATERIAIS E MDO PREVISTOS	Custos Previstos Materiais + MDO (€) vs. Custos Reais Materiais + MDO (€) Nota: para projetos (LR + EIE) > 250.000€	10%
10	PG.01 - PLANEAMENTO ESTRATÉGICO	AVALIAR O CLIMA ORGANIZACIONAL	Média Global das Perguntas	>4 escala: 1 a 5

10. RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES E COMUNICAÇÃO (5.3.1, 7.4)

Neste sentido, o Grupo Lusorede, da qual fazem parte a Lusorede/Lusoinstal/EIE apresenta a seguinte estrutura organizativa:



O respetivo detalhe das funções e das respetivas atividades/responsabilidades encontra-se detalhado no Manual de Descrição de Funções e no Manual de Acolhimento.

11. GESTÃO DE RECURSOS (7.1.1, 7.1.2, 7.2, 7.1.3, 7.1.4)

A Lusorede/Lusoinstal / EIE identificam as competências necessárias para os colaboradores cujo trabalho afeta a qualidade do produto e/ou prestação do serviço, no Manual de Descrição de Funções.

As necessidades de Formação são revistas anualmente, sendo estabelecido um Plano de Formação.

A Direção tem vindo a promover, a modernização dos meios tecnológicos colocados à disposição dos colaboradores quer ao nível de tecnologias de informação quer ao nível de equipamentos associados ao produto, bem como o equipamento necessário à sua proteção durante a prestação de serviços.

12. PRODUTO (5.1.2, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.7,10.2)

Associados aos produtos / serviços que a Lusorede/Lusoinstal/ EIE fornecem estão os seguintes Processos de Negócio:

- PN01 - Venda de Equipamentos e Serviços
- PN02 - Prestação de Serviços
- PN03 - Manutenção

A Lusorede e a EIE organizam os fornecimentos em processos (Centros Analíticos). Cada processo contém toda a documentação relativa quer à compra quer à venda do produto.

13. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE (8.2.1)

A comunicação com o cliente está prevista ao nível de fornecimento de informação relativa aos nossos produtos, tratamento de reclamações, proposta de contratos de manutenção, envio de questionários de satisfação de clientes, visitas regulares a clientes e registos de alterações ao planeamento, registo e tratamento de reclamações.

Qualquer elemento da Lusorede/Lusoinstal/EIE pode entrar, por motivos diferentes, em contacto com o cliente, quer no desempenho da sua função, quer em substituição de outro colaborador.

A comunicação com cliente está, no entanto, centralizada na função do Diretor Comercial, do Coordenador Comercial e do Coordenador Técnico.

14. CONCEÇÃO E DESENVOLVIMENTO (8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6)

A Lusorede e a EIE identificaram (PN 01), a conceção e desenvolvimento que está relacionada com a atividade de venda de serviços. Classificámos de conceção e desenvolvimento, o desenho das soluções que propomos aos nossos clientes.

As etapas da conceção e desenvolvimento incluem a realização dos desenhos e, quando aplicável, a identificação, nos mesmos, de equipamentos passivos de cablagem estruturada e/ou de instalação elétrica.

15. COMPRAS (8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.6)

O Processo de Compras (PS02) da Lusorede e EIE inicia-se com a identificação de uma necessidade de compra, ex. por adjudicação do cliente, ou para repor níveis de stock mínimo.

Escolhido o fornecedor, o técnico de compras procede à encomenda formal do produto.

A Avaliação de Fornecedores é efetuada anualmente pelo Técnico de Compras através do preenchimento de um ficheiro específico para o efeito.

Os bens adquiridos são monitorizados através da conferência na receção. Este processo encontra-se documentado no PS03. Logística e procura confirmar se os requisitos do produto rececionado correspondem aos do produto encomendado.

16. PRODUÇÃO E FORNECIMENTO (8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5)

A Lusorede/Lusoinstal/EIE controla o fornecimento do serviço da seguinte forma:

- Disponibilizando e controlando a informação que especifica as características do produto;
- Disponibilizando toda a documentação necessária;
- Utilizando equipamento apropriado;
- Disponibilizando RMMs;
- Implementando atividades de liberação, de entrega e posteriores à entrega.

17. RMMs (7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2)

A Lusorede/Lusoinstal/EIE dispõe de equipamentos de monitorização e medição que permitem controlar a qualidade da Instalação. Na rede, dispomos da informação relativa ao status de calibração do EMM e da data da próxima calibração diretamente.

18. MELHORIA CONTÍNUA (5.1.2, 6.1, 8.6, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3)

A Direção enquadra todo o esforço da organização na procura da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes. Para tal assegura a identificação dos requisitos e necessidades do cliente, bem como o seu cumprimento, avaliando a sua satisfação.

O Sistema de Gestão da Qualidade da Lusorede/Lusoinstal/EIE está orientado para melhorar continuamente a qualidade do produto e prestação de serviços, procurando-se satisfazer sempre as necessidades do cliente.

São enviados Questionários de Satisfação de Clientes no final de cada projeto e registadas reclamações o que permite monitorizar aquele indicador.

Outros dos instrumentos utilizados para analisar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade são a condução de auditorias internas a processos considerados críticos à Organização e de Revisões pela Gestão.

19. MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DE PRODUTO (8.6)

A Lusorede/Lusoinstal/EIE tem alguns objetivos estabelecidos para cada um dos Processos de Negócio, cuja monitorização permite medir e controlar o desempenho da Lusorede/Lusoinstal/EIE em cada um deles.

20. REGISTO DE ALTERAÇÕES

Edição	Ponto Alterado	Descrição
17	Todos	Atualização do mapa de processos
17	Todos	Alteração da designação de Processos
18	Todos	Alteração do layout
19	Todos	Revisão do conteúdo
20	Todos	Revisão do conteúdo
21	Todos	Revisão do conteúdo
22	Todos	Revisão do conteúdo
23	Todos	Revisão dos conteúdos
24	Todos	Revisão dos conteúdos
25	Todos	Revisão dos conteúdos

VALIDAÇÃO

Elaborado por: Margarida Ramos

Data: Junho 2025

Aprovado por: João Fonseca

Data: Junho 2025