

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: | FRAQUEZAS: |
| 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 | 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: | AMEAÇAS: |
| 1. Proatividade dos clientes nos pedidos de orçamento e no surgimento de novos projetos 2. Surgimento de novas oportunidades de negócio de forma recorrente | 1. Dinâmica concorrencial elevada com políticas comerciais agressivas (margens baixas) 2. Existência de MDO disponível pouco qualificado 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*.

SYSTIMAX® SOLUTIONS

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 estendida 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

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

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

Lusoinstal » Alvará de Empreiteiro de Obras Públicas

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

EIE » Alvará de Empreiteiro de Obras Públicas

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

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

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

5^a 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:

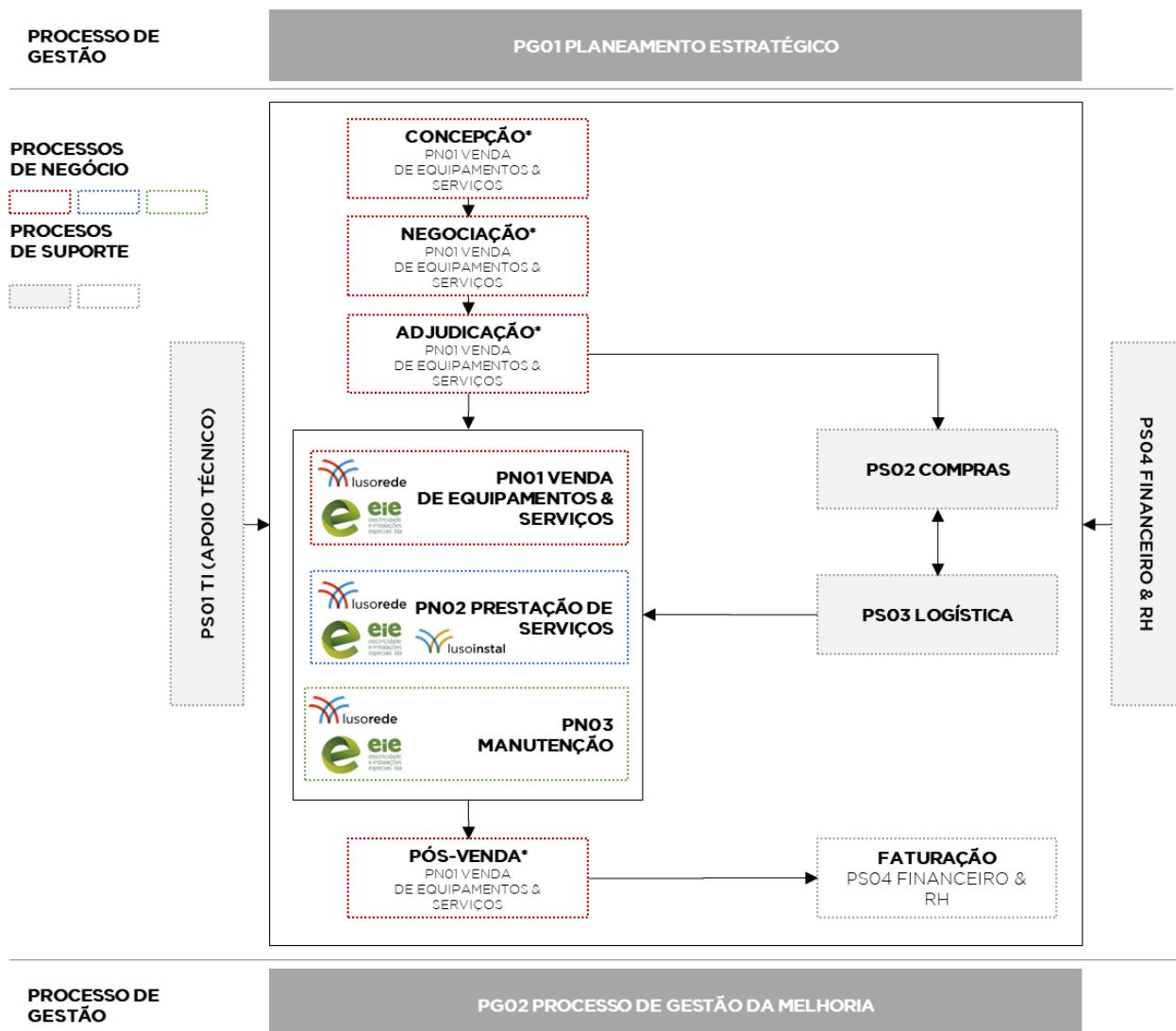
- Processo de Suporte PS01 - TI (Apoio Técnico) desenvolvido pela Lusorede para a Lusoinstal e EIE
- Processo de Suporte PS02 - Compras desenvolvidas pela Lusorede e EIE
- Processo de Suporte PS03 - Logística desenvolvida pela Lusorede e EIE
- Processo de Suporte PS04 - Financeiro & RH desenvolvidos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

Pela Direção,

Lisboa,
7 Junho 2023





POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política de Qualidade da **EIE** está orientada no sentido de identificar, satisfazer e superar as necessidades de todas as partes interessadas, propriedade-se a atingir a exceléncia 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 de 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 de 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 de 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.

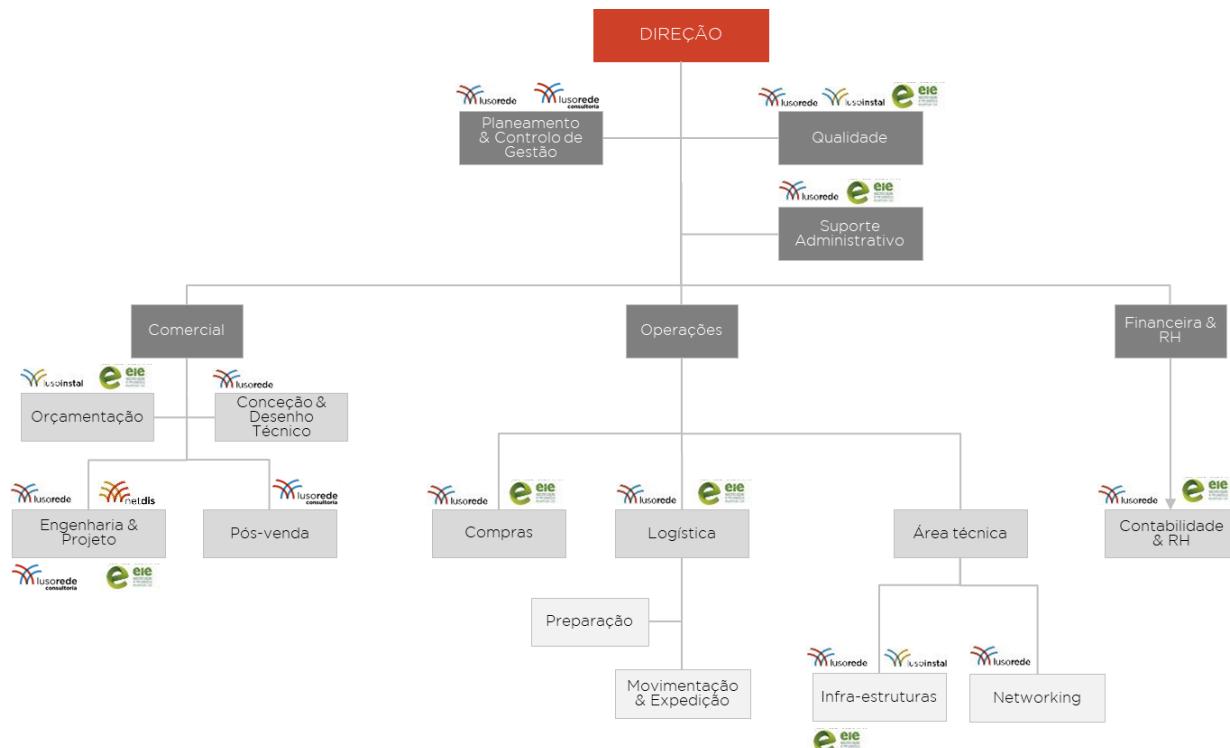
Para 2025, os objetivos estratégicos definidos foram alterados e outros foram criados.

| 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 PEDISSOS 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:

- PNO1 – Venda de Equipamentos e Serviços
- PNO2 - Prestação de Serviços
- PNO3 - 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 registo 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. MONITORAÇÃO E MEDAÇÃO 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