



Formamos Pessoas! Concebemos Soluções!

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Elaborado por	Revisto por	Aprovado por
GT-ISO	GT-ISO	DT
		17 de Novembro de 2011
Código do Documento : MP_DG_MSGQ		Versão 2.1

ÍNDICE

Promulgação do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade	2
Apresentação da M&P – Consultoria Informática	4
Missão, Visão e Valores	5
Estrutura Organizacional	6
Organigrama de Nível 1 (Grandes Áreas)	6
Organigrama de Nível 2 (Departamento de Formação)	7
Organigrama de Nível 2 (Departamento de Outsourcing)	8
Relacionamento Institucional	9
Do Departamento de Formação com Entidades Oficiais	9
Do Departamento de Formação com Clientes e Parceiros	10
Política da Qualidade	11
Descrição do Sistema de Gestão da Qualidade	11
Âmbito da Certificação	11
Exclusão de Requisitos do Capítulo 7 da Norma ISO 9001:2008	12
Estrutura Documental do Sistema	13
Modelo da Gestão da Qualidade para a Melhoria Contínua	14
O Processo “Formação” e os inerentes Sub-Processos	15
O Processo “Outsourcing” e os inerentes Sub-Processos	17

PROMULGAÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O presente Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (MSGQ) descreve o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da M&P – Consultadoria Informática, de acordo com as disposições da Norma ISO 9001:2008.

Os compromissos, orientações e demais informações constantes no MSGQ são de cumprimento obrigatório, sem reservas, por parte de todos os funcionários, colaboradores e demais agentes que directa ou indirectamente tenham qualquer relação com os serviços prestados pela M&P – Consultadoria Informática, designadamente nas Áreas de Intervenção denominadas como Formação Profissional e Outsourcing.

Concomitantemente é de igual cumprimento obrigatório na relação institucional entre a M&P e :

a) Todas as Entidades Públicas e Privadas, nacionais ou estrangeiras, com que a M&P tem, por via de qualquer vínculo jurídico ou comercial, relações que directa ou indirectamente impliquem com os serviços prestados no âmbito das disposições aplicáveis ao SGQ;

b) Os Clientes, em qualquer fase ou etapa da prestação dos serviços abrangidos no âmbito da Certificação;

c) Os Fornecedores, seja na fase de aprovisionamento, seja na recepção dos produtos e serviços fornecidos ou ainda na avaliação e selecção dos mesmos, desde que envolvendo os serviços abrangidos no âmbito da certificação.

Constitui responsabilidade de todos os intervenientes referenciados no segundo parágrafo da presente página a implementação das disposições incluídas no MSGQ, de forma a constituir uma

base sólida para a melhoria contínua da Qualidade dos Serviços prestados.

Através do cumprimento das disposições do MSGQ evidencia-se a existência de uma organização dotada de Recursos Humanos, Materiais e Financeiros capazes de transmitir total confiança aos seus Clientes, através da prestação de serviços que satisfazem por um lado os requisitos da Qualidade legalmente exigidos e por outro lado as necessidades expressas pelos Clientes.

A Direcção da M&P constitui-se desde já como a primeira responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do SGQ da M&P, de acordo com as determinações constantes neste Manual.

Este Manual, em conjunto com os Processos do SGQ, os Procedimentos e as Instruções de Trabalho, incluídos no Manual de Procedimentos (MPROC), este último de acesso Reservado, e demais documentos do Sistema de Gestão, é utilizado como documento de referência nas auditorias internas e externas (ao Sistema de Gestão).

As disposições do MSGQ da M&P – Consultadoria Informática entram de imediato em vigor.

A DIRECÇÃO

APRESENTAÇÃO DA M&P – CONSULTADORIA INFORMÁTICA

Fundada a 12 de Julho de 1989, a M&P – Consultadoria Informática constitui-se como uma empresa genuinamente portuguesa, de capitais integralmente nacionais e que opera no mercado das “Novas Tecnologias” e da Formação Profissional qualificada.

Suportada numa visão e desenvolvimento estratégico que assentam no conceito de Informática Global, a actividade da M&P desenvolve-se através de quatro áreas distintas, autónomas mas complementares : Formação Profissional, Outsourcing, Hardware e Software.

No âmbito da Formação Profissional, a M&P é detentora de um vasto conjunto de Certificações e Homologações Oficiais, quer por via do Ministério da Educação quer do Ministério do Trabalho e da Solidariedade, das quais nos permitimos destacar a Certificação de Qualidade da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), tendo a M&P a classificação AC1 (nível mais elevado na escala de acreditações de Entidades Formadoras, quer em Portugal quer na União Europeia). Também ao nível do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) a M&P possui, desde 2004, homologação do Curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, estando igualmente registada na Agência Nacional de Qualificações (ANQ) e no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ). Detentora de uma Rede Nacional de Formação (RNF) que abrange todo o território nacional a M&P dispõe de oferta formativa extremamente diversificada quer ao nível das Tipologias de Intervenção (Sistema Aprendizagem, Cursos de Educação e Formação de Adultos, Cursos de Educação e Formação de Jovens, Unidades de Formação de Curta Duração para Activos Empregados e Desempregados, Formação para Empresas e Administração Pública) quer das Áreas Temáticas em que opera (Línguas, Informática, Contabilidade, Segurança e Higiene no Trabalho, Comportamental, Higiene e Segurança Alimentar, Construção Civil, Finanças, Banca, Comércio, Gestão, Apoio a Crianças e Jovens, Secretariado, etc.). As Entidades Públicas e Privadas que compõem a nossa carteira de Clientes e a multiplicidade de grandes projectos de formação cofinanciados pelo Estado Português e Fundo Social Europeu em que estamos envolvidos, desde finais da década de noventa, são igualmente referências que muito nos orgulhamos e que atestam a

nossa credibilidade e qualidade como referência incontornável no panorama da Formação Profissional altamente qualificada em Portugal.

Na Área de Outsourcing a M&P apresenta, desde 1989, um currículo empresarial ímpar, suportado na actividade nos nossos Consultores, Chefes de Projecto, Analistas, Programadores e Operadores de Sistemas que planeiam, organizam, dirigem, implementam e controlam projectos de grande envergadura tendo por base Equipamentos de Grande Porte (Mainframes) IBM, AS/400 e UNISYS, para além de assegurarem desenvolvimentos de “HelpDesk”, Front-Office e Back-Office em inúmeras Empresas e Organismos Públicos de grande dimensão e prestígio, com particular incidência nos sectores da Banca, Seguros, Transportes e Telecomunicações.

Nos sectores de Hardware e Software a M&P conta com um vasto currículo de competências que advêm de uma muito significativa experiência na concepção, desenvolvimento, implementação e manutenção de Sistemas de Informação, incluindo os suportados em Tecnologia Web, bem como do estudo, desenho, implementação e manutenção de Redes Físicas e Lógicas de Dados que nos dão a capacidade efectiva de intervenção completa, mesmo em projectos de média e grande dimensão, desde os processos de consultoria até às fases de implementação “no terreno” das mais modernas soluções, tendo sempre como objectivo central a Satisfação Integral dos Requisitos do Cliente, através da integração rentável e otimizada das melhores e mais avançadas soluções tecnológicas.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO : Disponibilizar aos nossos Clientes as mais inovadoras formas de Valorização Pessoal e Profissional dos seus Recursos Humanos, através da Formação Profissional qualificada, bem como Conceber e Implementar as mais adequadas Ferramentas Tecnológicas de suporte a cada Negócio, Maximizando a Produtividade e Optimizando Investimentos.

“M&P – Formamos Pessoas. Concebemos Soluções!”

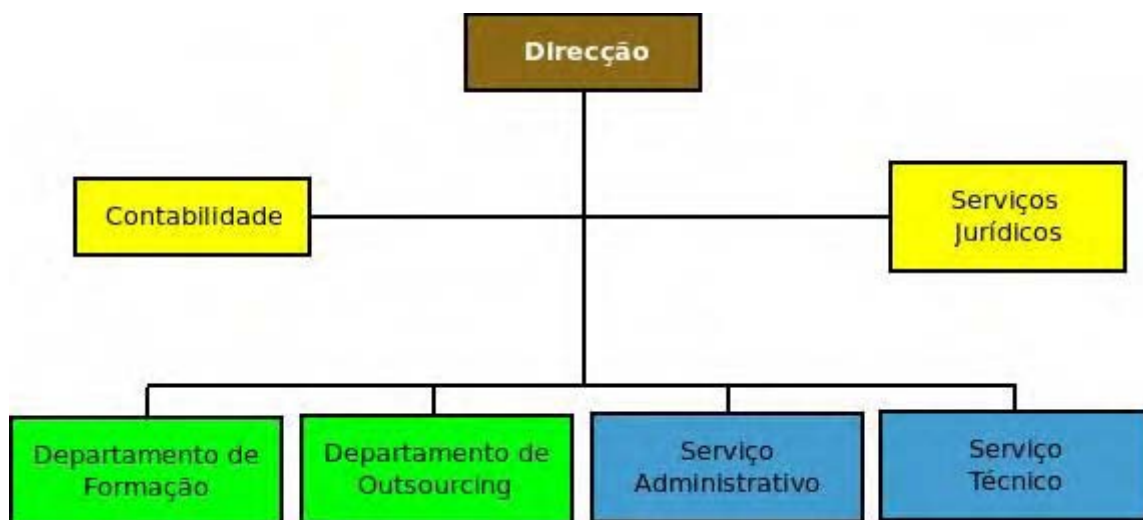
VISÃO : Garantir permanentemente o reforço da posição de referência no mercado

nacional, através da expansão geográfica da Rede Nacional de Formação e do alargamento do leque de ofertas formativas, bem como do carácter inovador e qualidade das soluções tecnológicas que concebemos e implementamos nos nossos projectos, tendo sempre como objectivo a máxima qualidade dos serviços e a integral satisfação dos Clientes.

VALORES : Profissionalismo, Veracidade, Dinamismo, Qualidade, Experiência, Competência e Responsabilidade!

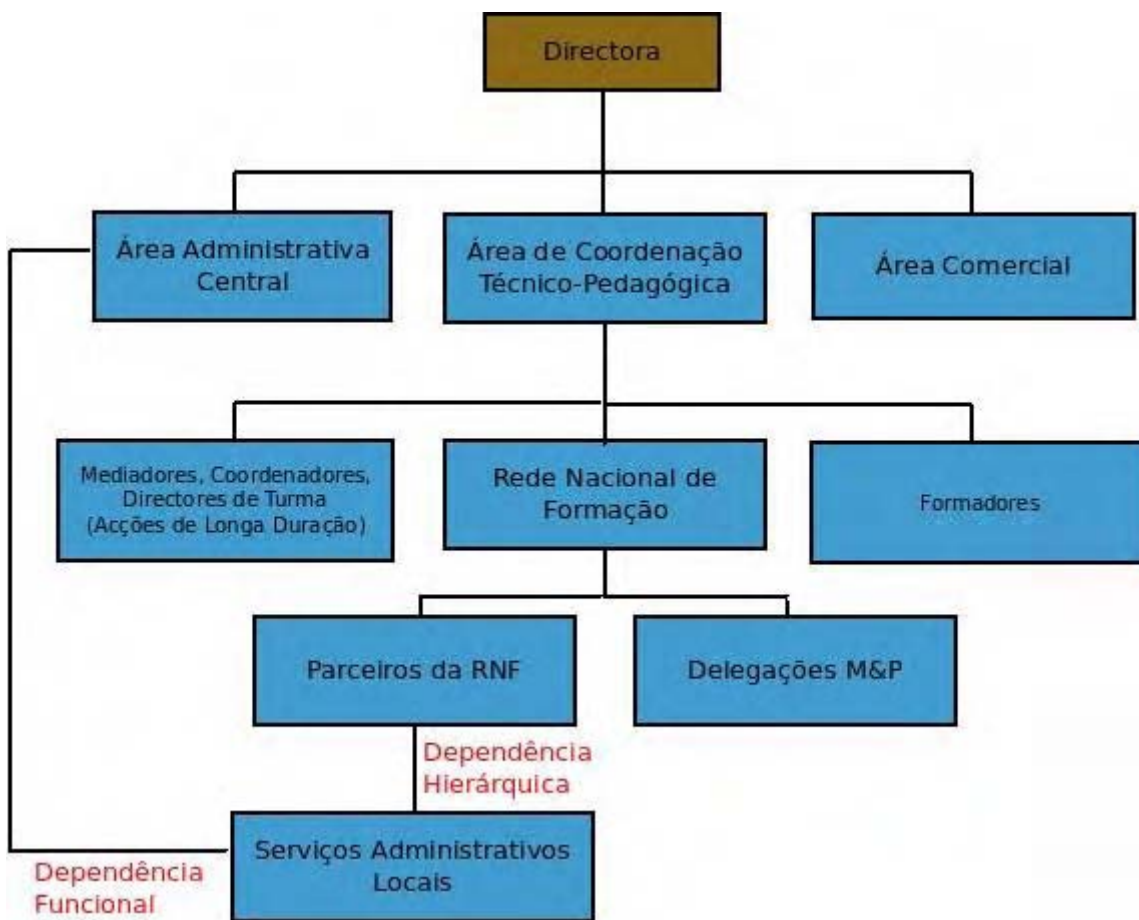
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

(Organigrama de nível 1 – Grandes Áreas)

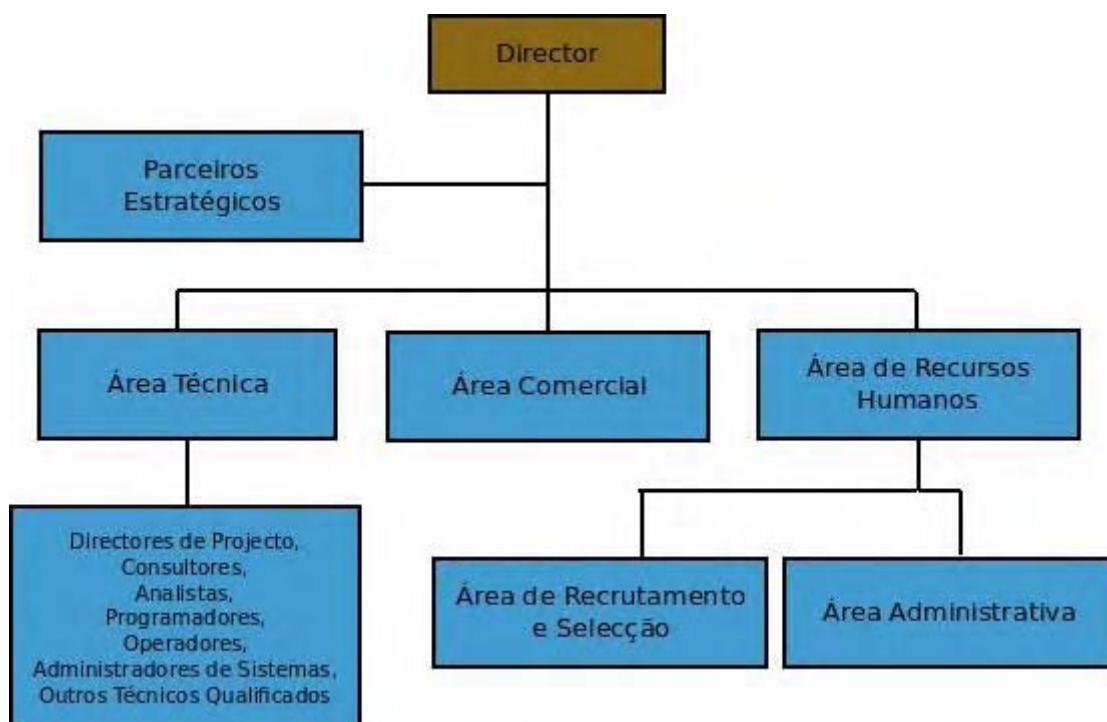


Legenda : A cor **amarela** identifica Serviços em Regime de Outsourcing. A cor **azul**, Serviços Internos de Apoio e a cor **verde** os grandes Departamentos.

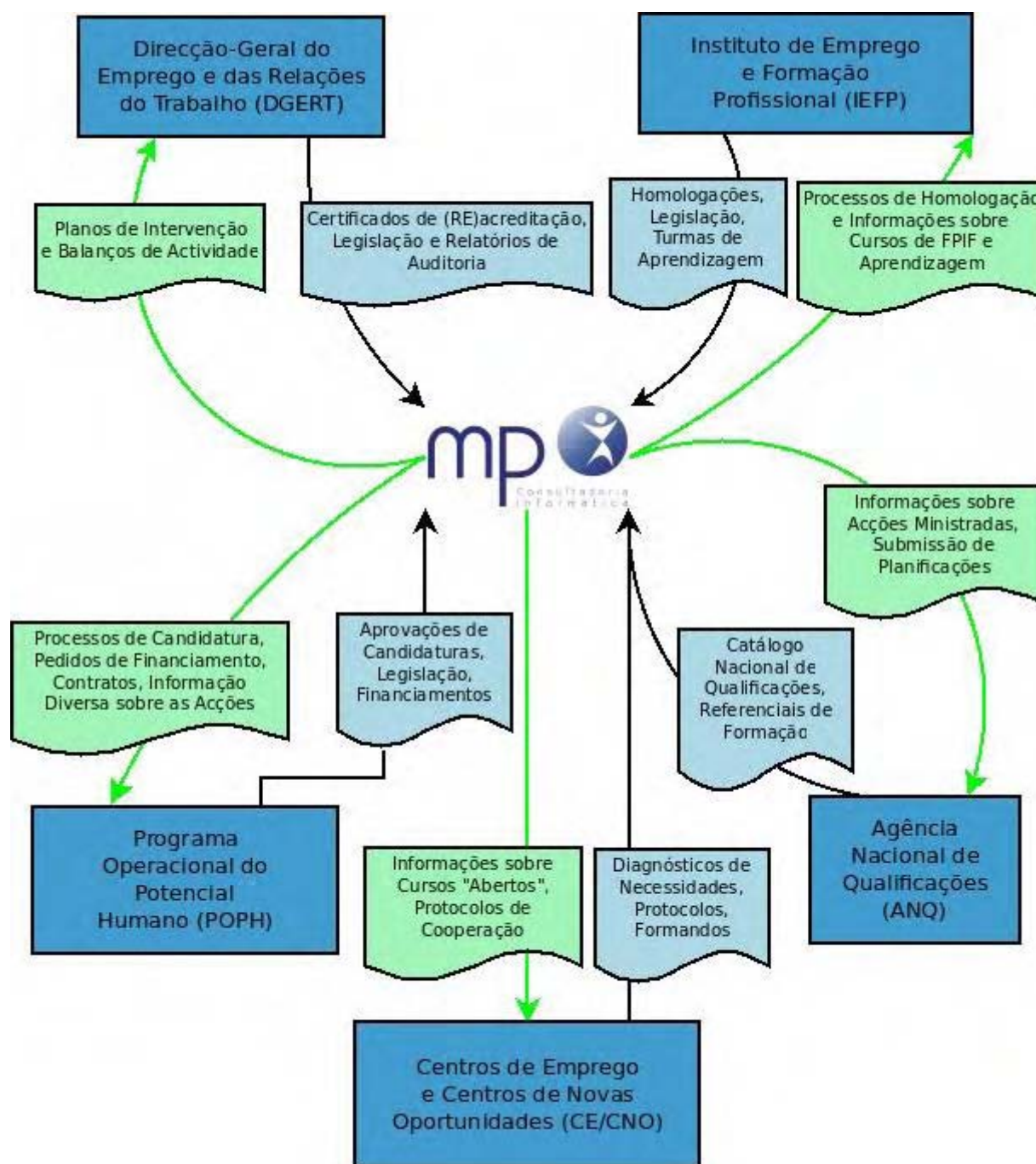
(Organigrama de nível 2 – Departamento de Formação)



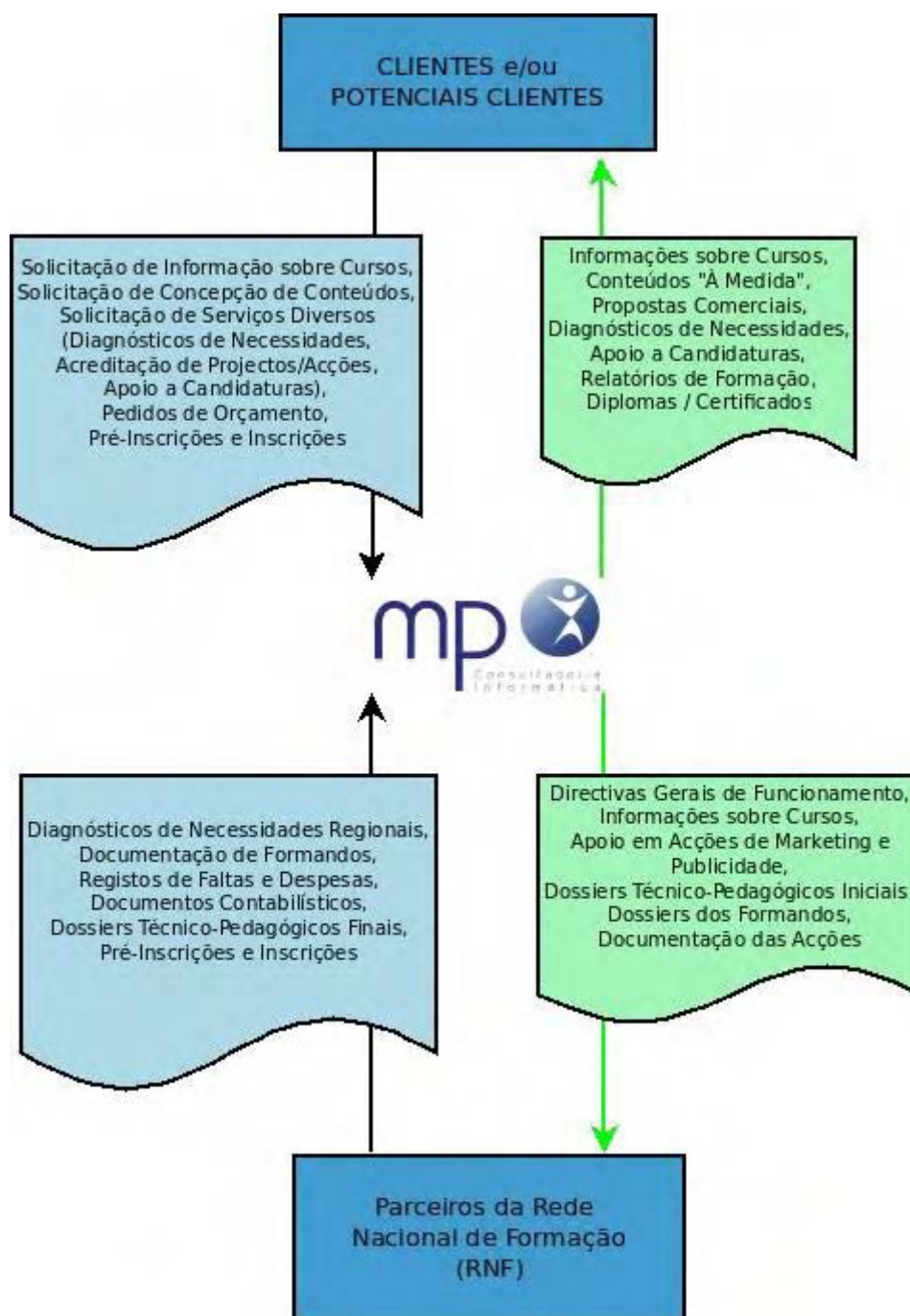
(Organigrama de nível 2 – Departamento de Outsourcing)



Departamento de Formação – Relacionamento Institucional com Entidades Oficiais



Departamento de Formação – Relacionamento Institucional com Clientes e Parceiros



POLÍTICA DA QUALIDADE

Constitui compromisso da M&P – Consultadoria Informática a promoção contínua da melhoria dos Serviços prestados ao Cliente, designadamente através do Planeamento, Organização, Implementação e Controlo de todos os Processos que directa ou indirectamente influenciam a qualidade dos Serviços Prestados nas Áreas de Formação e Outsourcing, constituindo-se princípios fundamentais deste compromisso :

- **Focalização no Cliente** – As necessidades e expectativas dos nossos clientes e potenciais clientes são o alvo primordial da nossa atenção e esforço de trabalho, por forma a conseguir elevar aos mais altos níveis os graus de satisfação;
- **Competência dos Recursos Humanos** – A aposta permanente na motivação, formação e valorização profissional e pessoal dos nossos Recursos Humanos como factor crítico de sucesso para a melhoria permanente dos serviços prestados;
- **Relações com Fornecedores** – O êxito e qualidade da M&P passa, em boa medida, pela qualidade permanente dos produtos e serviços adquiridos a fornecedores, razão pela qual se estabelecem e seguem rigorosos critérios de selecção e avaliação desses mesmos fornecedores;
- **Relações com Parceiros Estratégicos** – No estabelecimento de parcerias estratégicas que numa relação de mais-valia biunívoca permitam o crescimento sustentado da M&P, o reforço da imagem institucional e o alargamento da oferta de serviços ao cliente final.

DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

(ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO)

A Certificação abrange a prestação dos serviços de Formação e Outsourcing de Sistemas de

Informação, englobando não só as actividades de fornecimento dos serviços mas igualmente a fase prévia de preparação e a fase posterior de controlo e avaliação.

(EXCLUSÃO DE REQUISITOS DO CAPÍTULO 7 DA NORMA ISO 9001:2008)

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da M&P consideram-se excluídos os requisitos englobados no ponto nº 6, do capítulo nº 7 da Norma:

REQUISITO	JUSTIFICAÇÃO
7.6. Controlo do Equipamento de Monitorização e de Medição	Em nenhuma das actividades directa ou indirectamente relacionada com a prestação dos serviços de Formação e/ou de Outsourcing de Tecnologias de Informação são utilizados equipamentos que necessitem de calibração ou verificação tendentes a proporcionar evidência da conformidade dos serviços com os requisitos determinados.

(ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA)

A estrutura documental do SGQ da M&P – Consultadoria Informática está desenvolvida e organizada em 3 (três) níveis, conforme a hierarquia seguidamente apresentada:

Nível	Identificação	Descrição
1º	Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (MSGQ)	Apresenta a estrutura do Sistema de Qualidade da M&P e as directrizes e compromissos da Direcção de Topo em relação à Qualidade.
2º	Manual de Procedimentos (MPROC)	Regulamenta a forma de execução de cada uma das Actividades/Tarefas. Define “O Que”, “Por Quem”, “Quando”, “Onde” e “Como” as Actividades e Tarefas são executadas, controladas e registadas. Apresenta as Matrizes de Responsabilidades e Documentais que baseiam as Evidências de realização das Actividades/Tarefas segundo as normas instituídas. Inclui igualmente todos os Procedimentos Obrigatórios previstos na Norma.
3º	Registos / Evidências	Engloba todos os Registos (Documentos Preenchidos) que evidenciam e documentam cada Procedimento realizado segundo as regras previamente estabelecidas no SGQ, sejam eles manualmente efectuados ou automaticamente através dos SI em produção na M&P.

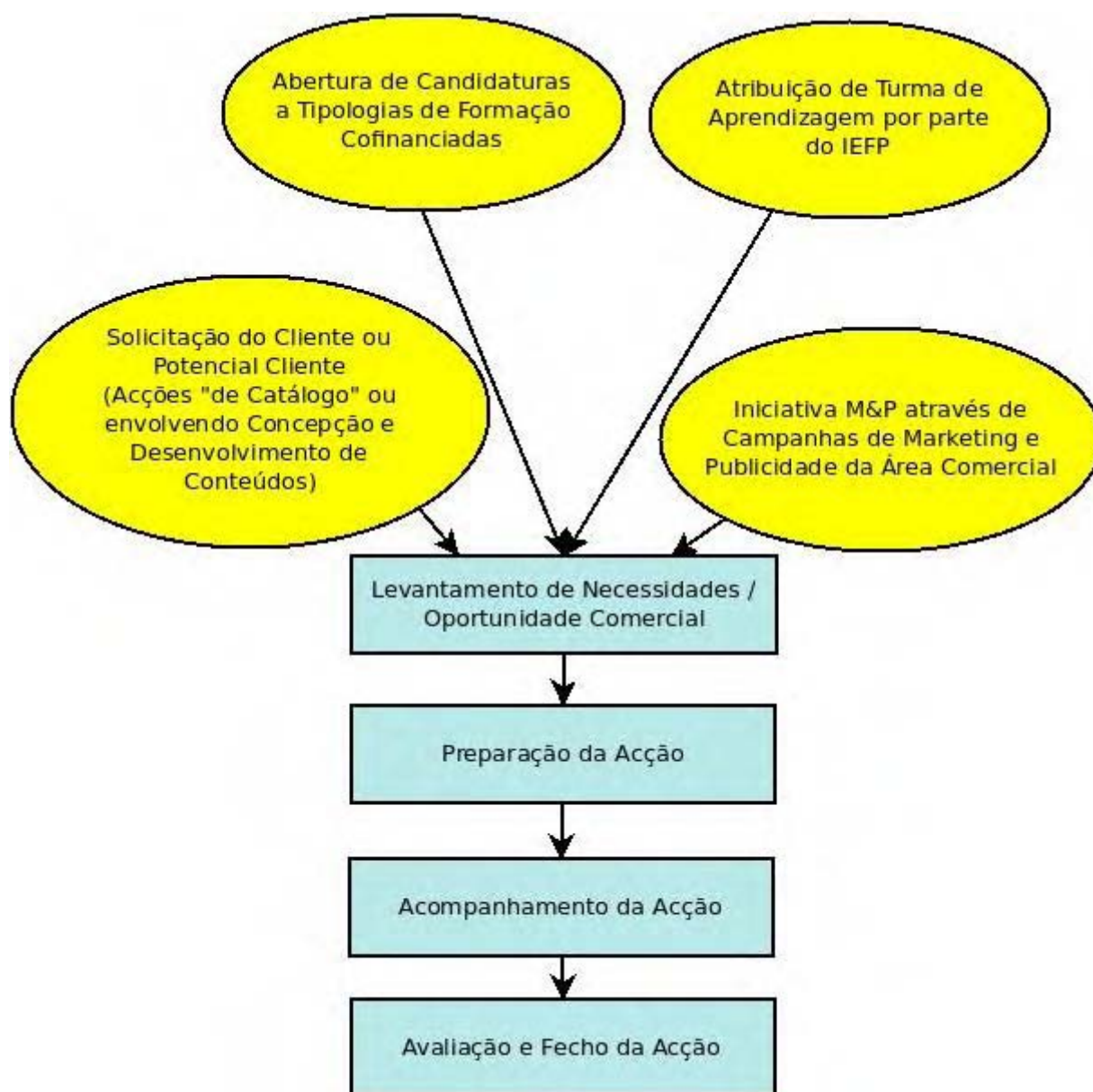
(MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA A MELHORIA CONTÍNUA)

Todas as componentes da Qualidade, tendo em vista a Melhoria Contínua, são implementadas de acordo com os requisitos da Norma de referência (ISO 9001:2008) traduzindo-se num Modelo de Gestão baseado no ciclo : Planear, Executar, Verificar e Actuar (*conhecido por ciclo PDCA – Plan, Do, Check and Act*).



(PROCESSO FORMAÇÃO E INERENTES SUB-PROCESSOS)

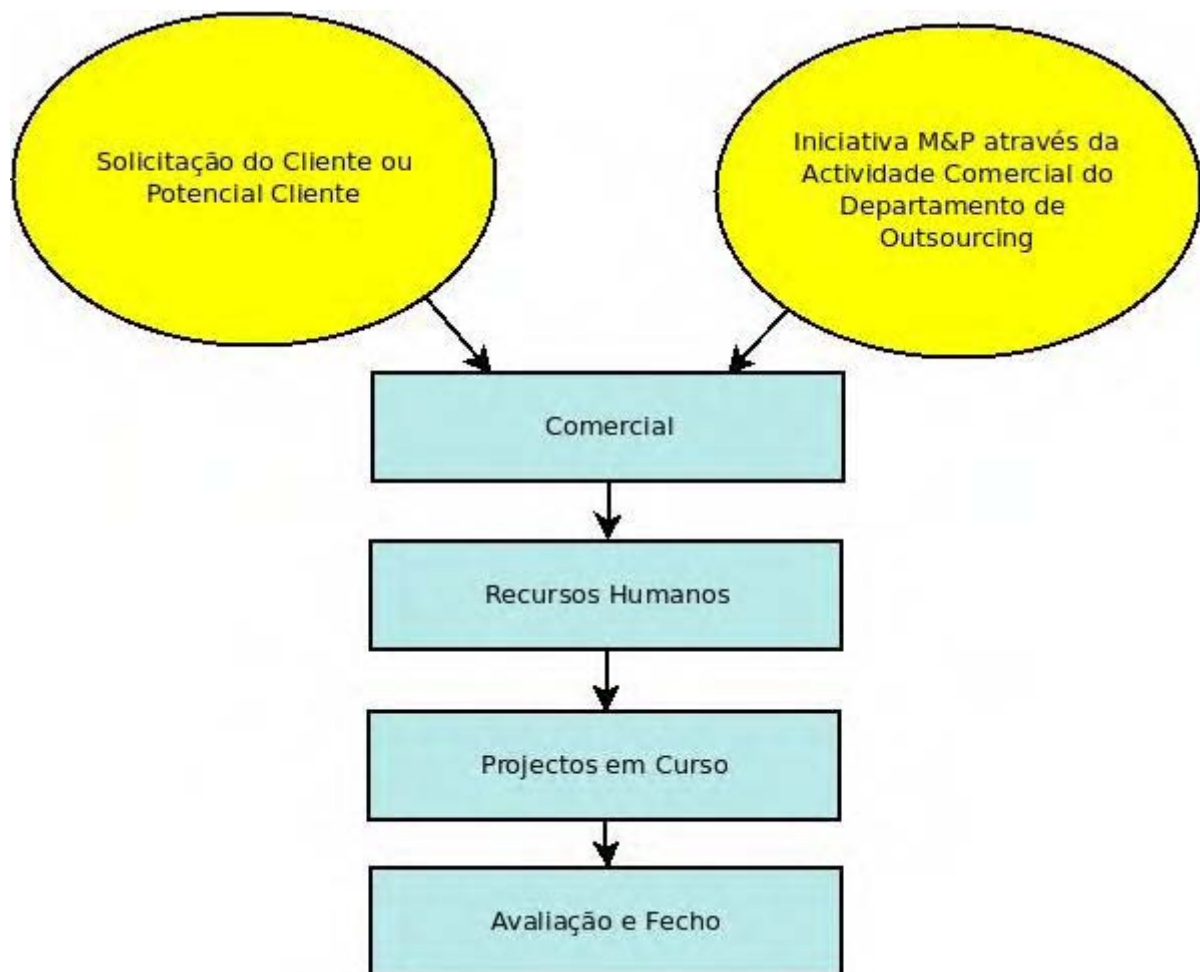
O Processo Formação é composto por 4 (quatro) Sub-Processos, sequencialmente interligados entre si, que no seu conjunto completam todo o Ciclo de Formação.



Sub-Processo	Descrição
<p><i>Levantamento de Necessidades / Oportunidade Comercial</i></p>	<p>Integra todas as actividades que antecedem a garantia de concretização de uma Acção de Formação Específica ou conjunto de Acções. Estas actividades podem ser determinadas/desencadeadas por um conjunto alternativo de hipóteses:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por solicitação directa da parte de um Cliente e/ou Potencial Cliente (Acções “de Catálogo” / Acções resultantes de Concepção e Desenvolvimento), com existência prévia, ou não, de Diagnósticos de Necessidades de Formação realizados pela M&P; 2. Por iniciativa da M&P através de Acções Dirigidas de Marketing e Publicidade levadas a efeito pela Área Comercial; 3. Resultantes da Abertura de Candidaturas a Tipologias de Formação Cofinanciadas pelo Estado Português e Fundo Social Europeu; 4. Por atribuição de Turmas de Aprendizagem por parte do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).
<p><i>Preparação da Acção</i></p>	<p>Compreende todas as actividades que conduzem à implementação da(s) Acção(ões), ou seja, todas as actividades prévias que asseguram a satisfação de todos os requisitos necessários ao desenvolvimento da(s) Acção(ões).</p>
<p><i>Acompanhamento da Acção</i></p>	<p>É composto por todas as actividades inerentes ao acompanhamento da(s) Acção(ões), ou seja, de todas as actividades temporalmente compreendidas no período entre o início e o fim da(s) Acção(ões).</p>
<p><i>Avaliação e Fecho da Acção</i></p>	<p>Compreende todas as actividades inerentes ao período pós-formação, sejam elas de carácter eminentemente administrativo ou de avaliação e tratamento de resultados (avaliação reactiva e de impacto).</p>

(PROCESSO OUTSOURCING E INERENTES SUB-PROCESSOS)

O Processo Outsourcing é composto por 4 (quatro) Sub-Processos sequencialmente interligados entre si, que no seu conjunto completam todo o Ciclo de Prestação de Serviços de Outsourcing.



Sub-Processo	Descrição
Comercial	<p>Engloba todas as actividades tendentes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ao Levantamento de Novas Oportunidades de Negócio, quer com origem em solicitações dos Clientes quer resultantes de iniciativas da M&P; 2. À Realização de um conjunto diverso de actividades que, dependendo da complexidade do projecto, passam pela realização de estudos de viabilidade técnica e financeira e que culminam na elaboração formal da proposta técnico-comercial; 3. À Aprovação pelo cliente da Proposta.
Recursos Humanos	<p>Elemento central da prestação do Serviço de Outsourcing, o Recurso Humano passa por todo um conjunto de fases, às quais correspondem diversas actividades de âmbito técnico e administrativo, destacando-se a Prospecção, Pré-Seleção, Seleção, Recrutamento e Contratação.</p>
Projectos em Curso	<p>Engloba todas as actividades relacionadas com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fase de Arranque (criação específica das condições técnicas e logísticas de desenvolvimento / determinação detalhada de objectivos / calendarização e <i>milestones</i>); 2. Fase de Acompanhamento Técnico-Administrativo.
Avaliação e Fecho	<p>Engloba todas as actividades relacionadas com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avaliação do Projecto em termos técnicos e comerciais; 2. Avaliação da Satisfação do Cliente; 3. Avaliação da Prestação Individual dos Recursos envolvidos.