

# Princípios Corporativos

Versão 04/06/2019



## Âmbito do Sistema de Gestão

Montagem, instalação e assistência técnica a sistemas de acionamento eletromecânicos e eletrónicos. Desenvolvimento de soluções de automação integradas e adaptadas aos requisitos dos clientes. Prestação de serviços de formação profissional na área do controlo e seleção de acionamentos. Comercialização de outros produtos industriais, designadamente componentes de transmissão mecânica e componentes eletrónicos de automação.

## Índice

Promulgação .....	2
Aplicabilidade .....	2
A Empresa .....	2
Missão .....	4
Visão.....	4
Princípios Estratégicos .....	5
Política do Sistema de Gestão .....	9
Gestão do Contexto Organizacional.....	11
O Mapa de Processos .....	12
A interação entre os processos .....	13
Estrutura Documental .....	20
Comunicação.....	22

**SEW-EURODRIVE Portugal**

**Av. da Fonte Nova nº 86**

**3050-379 MEALHADA**

**[www.sew-eurodrive.pt](http://www.sew-eurodrive.pt)**

**+351 231 209 670**

## Promulgação

Por este documento retratar as práticas, métodos, objetivos e ambições da SEW-EURODRIVE Portugal, promulgo este Manual do Sistema de Gestão.

A Direção-Geral,

Nuno Saraiva

X 

Assinado por: Saraiva Nuno

Mealhada, 04 de junho de 2019

## Aplicabilidade

São aplicados todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, no âmbito do Sistema de Gestão.

## A Empresa

As atividades desenvolvidas pela SEW-EURODRIVE Portugal encontram-se centralizadas na Sede, localizada na Mealhada.

As atividades desenvolvidas no Centro de Assistência Técnica de Lisboa (CATL) consistem, essencialmente, na comercialização de produtos, assim como na prestação de serviços associados aos produtos, designadamente assistência técnica nas instalações do cliente ou nas do CATL.

Já o Escritório Técnico do Porto (ETP) desenvolve atividades relacionadas com a comercialização de produtos.

A SEW-EURODRIVE Portugal foi fundada em Junho de 1990, tendo iniciado a sua atividade apenas com ação comercial. Paralelamente iniciaram-se os trabalhos de aquisição do terreno e edificação de uma estrutura de escritórios e unidade de produção, tendo estes ficado concluídos em 1992. Após esta data a SEW-EURODRIVE Portugal iniciou a montagem e assistência técnica a todos os equipamentos da gama de produtos, tendo sistematicamente efetuado um amplo investimento em equipamentos e recursos humanos.

Com um crescimento acentuado do seu volume de negócios, resultado da conquista de quota e de uma expansão forte do mercado nacional de bens de equipamento, a empresa iniciou, em 2002, a ampliação do seu edifício de escritórios e a duplicação da unidade de produção. Fruto da estreita colaboração com a casa-mãe, este investimento dotou a empresa de processos de montagem e logística dos mais avançados na Europa. Com a conclusão desta fase de investimento em 2005, a empresa ficou preparada para cimentar a

sua aposta estratégica no desenvolvimento do sector dos Serviços, destacando-se nestes a manutenção e reparação de redutores industriais.

A necessidade identificada de providenciar Serviços mais rápidos e com maior proximidade aos nossos clientes motivou a aquisição de um espaço industrial para instalação do Centro de Assistência Técnica de Lisboa em 2008.

Em 2012, um ano caracterizado por uma forte crise da economia nacional, a SEW-EURODRIVE Portugal decide reforçar a sua aposta e demonstrar a confiança que tem nos seus clientes, iniciando a construção de um novo edifício de escritórios e modernizando o edifício de produção. Esta empreitada ficou concluída em 2013 e dotou a empresa de instalações mais modernas e funcionais, com uma área inteiramente dedicada aos seus clientes e sua formação.

Prosseguindo a estratégia de modernização das instalações e aumento da qualidade do Serviço prestado ao cliente, em 2014, adquire um novo espaço para localização do seu Escritório Técnico do Porto.

Como consequência do permanente investimento em infraestruturas, equipamentos e recursos humanos, a SEW-EURODRIVE Portugal é destacadamente líder de mercado, sendo indicada como referência no mercado nacional de acionamentos.

## Missão

Prestar serviços de alta qualidade em Sistemas de Acionamento eletromecânicos e eletrônicos, de valor reconhecido pelos Clientes, em ambiente de melhoria contínua da performance económica e financeira e da qualidade de serviço através de:

- Permanente atualização tecnológica e de Recursos Humanos qualificados e motivados;
- Aumento de proveitos, controlando custos, racionalizando os processos produtivos, melhorando a produtividade.
- Satisfazer com as suas ofertas e as suas propostas as necessidades e interesses de cada cliente excedendo as suas expectativas;
- Participação ativa e consciente na defesa de valores sociais e éticos da Sociedade que serve.



## Visão

Ser a empresa líder e o fornecedor de referência do mercado nacional (na área da transmissão de potência e controlo de movimento) de sistemas de acionamento eletromecânicos e eletrônicos, oferecendo as soluções mais adequadas e os melhores serviços, que não somente satisfazem, mas também inspiram os nossos clientes.

## Princípios Estratégicos

Para que seja assegurado um sucesso empresarial duradouro, é essencial que os colaboradores do grupo SEW-EURODRIVE se orientem segundo os princípios estratégicos da SEW e sigam estas especificações e determinações.

A implementação sistemática dos princípios estratégicos permite-nos fortalecer e aprofundar a relação com os clientes e fornecedores. Estes princípios são o ponto de partida para a definição de processos eficazes e eficientes, bem como para a obtenção de uma interação produtiva e integrada do Sistema de Gestão. O Sistema de Gestão Integrado contribui para a rapidez e flexibilidade da nossa atividade empresarial, permitindo-nos corresponder às crescentes expectativas das partes interessadas relevantes.

A implementação sistemática e desenvolvimento dos princípios estratégicos demonstram o compromisso que assumimos com as partes interessadas relevantes.

### 1. A nossa autodefinição

#### Nós na SEW-EURODRIVE...

- Queremos prestar a nossa contribuição para que a SEW-EURODRIVE permaneça uma empresa familiar, internacional e independente.
- Esforçamo-nos para alcançar a qualificação e motivação de todos os colaboradores e a sua identificação com a empresa.
- Obrigamo-nos a manter uma comunicação e uma informação honesta e aberta, a fim de garantir um clima empresarial positivo.
- Fomentamos a melhoria contínua da nossa performance através da criatividade e do espírito de equipa.
- Vemos na orientação para o cliente tanto ao nível interno como externo, a base para um sucesso a longo prazo.
- Agimos orientados para o mercado e fomentamos inovações, a fim de garantir a nossa posição de liderança face à concorrência internacional crescente.
- Consideramos que a qualidade é o fator chave em todos os sectores e funções.
- Atuamos conscientes dos custos através do uso otimizado dos meios existentes e evitando desperdícios.
- Organizamos os processos de negócio de forma a que estes possam responder sempre às exigências em permanente mudança.
- Esforçamo-nos para alcançar um lucro adequado de forma a garantir os nossos postos de trabalho.

### 2. Qualidade

As nossas ações refletem o objetivo de zero defeitos.

O nosso sistema de gestão de qualidade cumpre com os requisitos da norma ISO 9001, contribuindo para a garantia da plena satisfação do cliente.

A direção da empresa está comprometida com o cumprimento dos requisitos aplicáveis e com a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, tendo assegurado os recursos necessários para o sistema de gestão de qualidade.

A eficácia do sistema de gestão de qualidade é avaliada e melhorada através da realização de auditorias internas e externas, que contribuem para a melhoria contínua. O nosso sistema de gestão de qualidade é certificado pela ISO 9001.

Processos, instruções e especificações relevantes para a qualidade são documentados. Os responsáveis departamentais comprometem-se a facilitar aos seus trabalhadores o acesso à documentação relevante e a informá-los do seu conteúdo.

A comunicação interna realiza-se, por um lado, através de reuniões, trabalhos em grupo e projetos orientados para objetivos e, por outro, utilizando os meios da telecomunicação, videoconferências e intranet (DriveNet), MEMOS e INFTEC.

Fortalecemos e promovemos constantemente, no seio dos nossos colaboradores, o espírito de responsabilidade pela qualidade através da realização de ações de formação, ações de sensibilização e de divulgação de informação. Para tal utilizamos, entre outros, os recursos oferecidos pela "DriveAcademy" – Instituto de formação da SEW.

A gestão dos meios de monitorização e medição garante o registo e o controlo de todos os sistemas de ensaio e medição relevantes para a qualidade, seguindo procedimentos bem definidos.

A Casa Mãe possui um TestCenter, equipado de acordo com a ISO/IEC 17025 – "Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração", disponível para a verificação de produtos e soluções.

### **3. Ambiente e Energia**

A sustentabilidade é uma prioridade para a nossa empresa. A proteção do meio ambiente, assim como o uso racional dos recursos naturais, são aspetos fundamentais para a SEW, em linha com os requisitos da ISO 14001. A SEW está empenhada em contribuir para a melhoria contínua do desempenho ambiental, assim como para a prevenção da poluição. O nosso sistema de gestão ambiental é certificado pela ISO 14001.

Para a SEW, a eficiência energética é um pilar fundamental do desenvolvimento sustentável, bem como um requisito para cumprimento da ISO 50001 no âmbito estabelecido. Para além do uso racional dos recursos naturais, esforçamo-nos para que a eficiência energética seja uma realidade ao longo do ciclo de vida dos nossos produtos. Efetivamente, a poupança energética nas nossas instalações, bem como a eficiência energética dos nossos produtos, é um dos principais objetivos da SEW.

Foram criadas as premissas para avançarmos pelo caminho que nos conduz para o futuro e que passa pela melhoria contínua da proteção do meio ambiente e à poupança energética na nossa empresa.

Para conseguir os seus objetivos em relação à proteção do ambiente e à eficiência energética, a direção da empresa definiu objetivos claros. Acreditamos que a proteção do ambiente e a eficiência energética são responsabilidades importantes da direção e dos responsáveis departamentais. Por este motivo, as responsabilidades estão claramente estruturadas. A implementação rápida e bem sucedida dos objetivos na área ambiental e energética apenas se consegue com o apoio por parte de todos os colaboradores. Encorajamos os nossos colaboradores para assumirem responsabilidade no quadro da sua atividade, sensibilizando-os para que ajam conscientemente em relação ao ambiente e ao uso da energia nos seus postos de trabalho.

Os procedimentos relevantes para garantir a proteção do ambiente e a eficiência energética estão documentados. Tomamos todas as medidas necessárias para evitar acidentes e consequências que possam prejudicar o ambiente.

Na SEW os processos produtivos são desenvolvidos de modo a privilegiarem o elevado desempenho ambiental e a eficiência energética. Esta preocupação estende-se a todas as etapas de desenvolvimento de novos produtos, de modo a evitar ou reduzir os impactes ambientais associados, designadamente a produção de resíduos sólidos, efluentes líquidos e emissões gasosas.

Respeitamos naturalmente todas as leis e regras relativas ao ambiente e à energia e defendemos a aplicação das regras técnicas universalmente reconhecidas. Não só garantimos o cumprimento dos requisitos ambientais, como verificamos se os nossos fornecedores têm igual consciência, designadamente através do estabelecimento de critérios de compras.

### **Principais objetivos ambientais e energéticos**

#### **Eficiência energética para os nossos clientes significa:**

Implementar produtos, serviços e soluções para os nossos clientes que contribuam para o desenvolvimento da sua eficiência energética.

#### **Para a SEW, eficiência energética significa:**

Uso racional de eletricidade e gás nas nossas instalações, alicerçado num esforço constante de redução do consumo.

#### **Redução de emissões significa:**

Redução da quantidade de solventes utilizados nas atividades de pintura e de lavagem.

#### **Proteção do solo e da água significa:**

Correto manuseamento de óleos e lubrificantes, garantindo que não atingem o solo nem as linhas de água.

## **4. Segurança**

### **4.1. Segurança e Saúde no Trabalho**

Atribuímos grande importância à saúde e segurança no trabalho e cumprimos os requisitos estabelecidos pela norma ISO 45001.

A direção da empresa é inteiramente responsável pela prevenção de lesões e doenças profissionais e por providenciar locais de trabalho seguros e saudáveis. Garantimos o cumprimento deste requisito ao assegurarmos as condições de trabalho adequadas, estando a cargo de cada responsável de departamento a obrigatoriedade da sua implementação. Esta inclui o cumprimento de obrigações legais e outros requisitos, assim como a obrigação de eliminar perigos e minimizar riscos.

Ao pôr em prática a saúde e segurança ocupacionais, encaramos como nosso dever a procura da melhoria contínua, consultando e envolvendo os nossos colaboradores. Técnicos qualificados em segurança ocupacional e médicos do trabalho apoiam-nos nesta área, partilhando o seu conhecimento e experiência.

As atividades na área da segurança e saúde no trabalho vão para além das exigências legais e visam a eficaz prevenção de incidentes, de danos para a saúde e a eliminação, ou quando tal não é possível, a redução dos riscos.

As máquinas e equipamentos de trabalho utilizados nas nossas instalações são alvo de inspeções regulares, de acordo com o plano de manutenção.

Antes de aplicar uma substância perigosa na SEW, verificamos se é possível evitar a sua utilização. Se tal não for possível, escolhemos sempre as substâncias que representam o menor risco para o ser humano e para o ambiente.

### **Principais objetivos da segurança e saúde ocupacional**

#### **A prevenção de acidentes no trabalho**

e

#### **a proteção do ambiente de trabalho significa:**

eliminar, ou no mínimo mitigar, perigos e riscos através de medidas que protejam a saúde dos trabalhadores e previnam acidentes de trabalho.

### **4.2. Segurança Funcional (Functional Safety)**

A tecnologia de acionamentos é, cada vez mais, utilizada próxima de pessoas. Assim, a diminuição dos riscos para as pessoas passa pela utilização de acionamentos dotados de segurança funcional.

A SEW desenvolve, fabrica e comercializa produtos com segurança funcional, cujos requisitos cumprem com o estipulado pelos referenciais IEC 61508 e IEC 61511.

Os procedimentos associados à segurança funcional dos acionamentos encontram-se devidamente documentados.

As competências dos colaboradores são asseguradas através de formação específica e adequada.

A eficácia do sistema de segurança funcional é avaliada e melhorada através da realização periódica de auditorias internas.

### **4.3. Segurança de Informação (Information Security)**

A SEW assegura a definição, revisão e manutenção da informação através do seu sistema de segurança de informação – ISMS (Information Security Management System).

Para proteger a informação, possuímos medidas de segurança implementadas, com enfoque na confidencialidade, fidedignidade e disponibilidade da informação. Para as nossas fábricas na Alemanha e em França são aplicáveis os requisitos das normas ISO/IEC 27001.

A nossa política de segurança de informação aborda os seguintes tópicos:

- Controlo de acesso e segurança de edifícios
- Proteção e segurança de dados
- Garantia de confidencialidade das informações e dos documentos
- Plano de contingência
- Recursos humanos

A direção e os responsáveis departamentais respondem pela segurança da informação, devendo informar os colaboradores sobre a sua importância. É possível delegar o trabalho, mas não a responsabilidade. Cabe ao responsável pelo sistema garantir que o sistema de segurança da informação é implementado e atualizado.

## **Política do Sistema de Gestão**

A SEW-EURODRIVE Portugal é orientada para os interesses dos seus Clientes, dos seus Acionistas, dos seus Colaboradores e dos seus Fornecedores; somente da conjugação dos interesses destes quatro grupos pode resultar a satisfação dos interesses de cada um deles em particular. Adicionalmente, a SEW-EURODRIVE Portugal subscreve o conceito de desenvolvimento sustentável que, a par de um crescimento económico desejável, pretende proteger a saúde das pessoas e o meio ambiente em que se insere.

Para a concretização destes objetivos a SEW-EURODRIVE Portugal orienta a sua atuação pelos seguintes princípios:

### **1. Qualidade do serviço percecionada pelos Clientes**

A oferta de uma qualidade de serviços de alto nível contribuirá para assegurarmos a liderança de mercado.

### **2. Imagem de confiança**

A SEW-EURODRIVE Portugal, pela sua longa tradição no mercado nacional, auferiu de uma imagem de credibilidade e confiança, que constitui um fator distintivo relevante.

### **3. Colaboradores qualificados e motivados**

Os Colaboradores são não somente os nossos representantes mas também garantias da fiabilidade do serviço, pelo que dispomos de processos de formação, valorização de competências e desenvolvimento socioprofissional contínuo.

### **4. Satisfação dos Clientes**

Superar as expectativas dos Clientes implica garantir soluções perfeitamente adaptadas aos seus requisitos, a preços competitivos, entregues no prazo estipulado e com um nível de serviço adequado às suas necessidades.

### **5. Cultura empresarial**

Todos os Colaboradores devem pautar a sua ação por regras de conduta ética, de respeito da integridade humana e devidamente orientadas para o Cliente.

### **6. Parcerias**

Realização de parcerias de negócio que permitam a partilha de capacidades, de riscos e de mercados.

### **7. Obrigações de conformidade**

Auscultar e cumprir as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes, nomeadamente, as obrigações de conformidade aplicáveis à atividade, produtos e serviços.

**8. Melhoria contínua das condições ambientais**

Empenhamento na proteção do ambiente com vista à prevenção da poluição, nomeadamente acompanhar o consumo de recursos, a utilização de materiais e processos amigos do ambiente e pela correta separação e encaminhamento de resíduos.

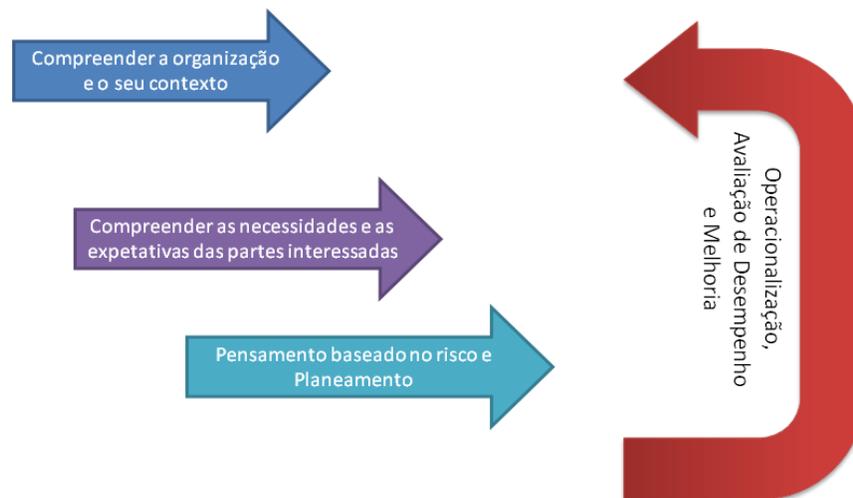
Melhorar continuamente o desempenho ambiental na minimização dos nossos impactes ambientais significativos.

**9. Melhoria contínua das condições de saúde e segurança**

Empenhamento na prevenção de lesões, ferimentos e danos para a saúde dos seus colaboradores, assim como na prevenção de riscos para as partes interessadas relevantes, utilizando procedimentos seguros e um sistema eficaz de resposta a emergências.

Obedecer a estes princípios significa procurar a Melhoria Contínua do Sistema e a Proteção do Ambiente, bem como a adequação dos postos de trabalho aos trabalhadores, na procura de Melhor Ambiente e Bem Estar.

## Gestão do Contexto Organizacional



De modo a definir e compreender o âmbito de aplicação, os processos e as atividades, a SEW-EURODRIVE Portugal identifica e caracteriza a envolvente externa e interna, através da identificação das partes interessadas que podem contribuir ou afetar a capacidade de alcançar objetivos, resultados e conformidade e através da identificação e análise dinâmica dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças.

A gestão do contexto organizacional identifica também as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes, definindo o tipo de interação e comunicação de modo a compilar essa informação para caracterizar a envolvente.

Sendo o sistema de gestão uma ferramenta preventiva e uma decisão estratégica na melhoria do desempenho e desenvolvimento sustentável, determinar os fatores suscetíveis de provocar desvios nos processos e no negócio ou aproveitar oportunidades, é essencial. Assim a SEW-EURODRIVE Portugal assenta os seus métodos no pensamento baseado no risco onde determina esses fatores e planeia e implementa as ações que considera mais adequadas. Considera os riscos de incumprimento dos objetivos, resultados da caracterização da envolvente, dos riscos e oportunidades que possam surgir do planeamento e operacionalização do produto/serviço e da avaliação e melhoria do desempenho do sistema de gestão.

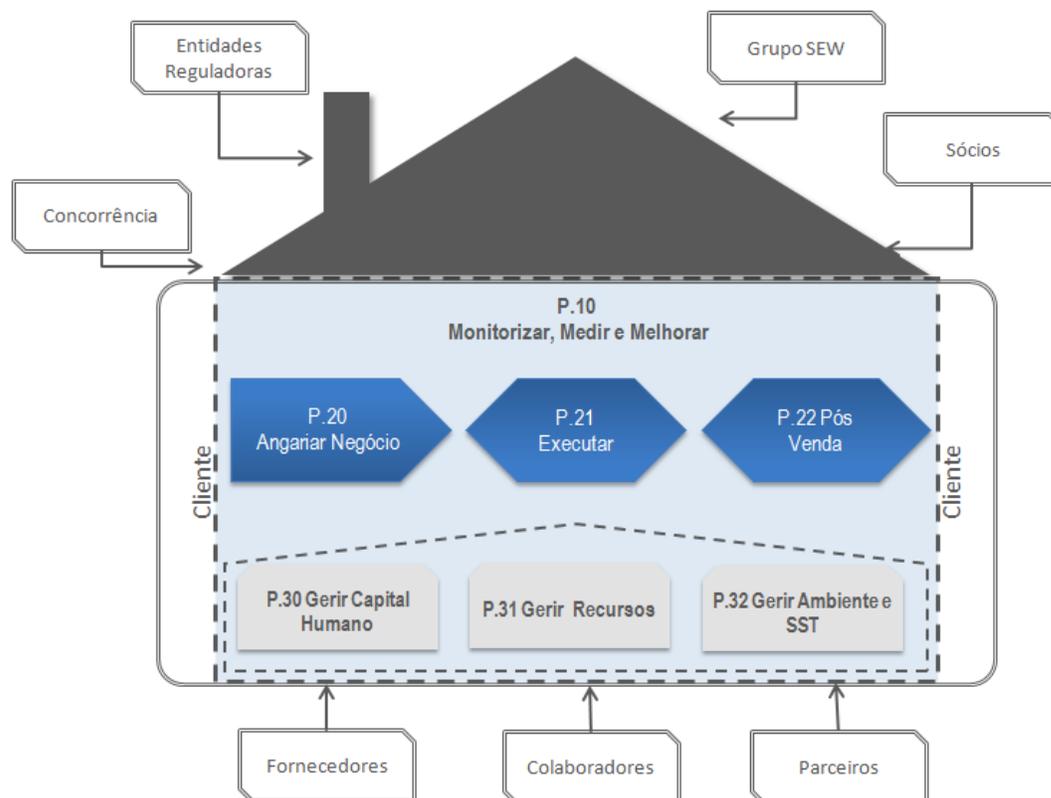
Periodicamente, é realizada uma monitorização e revisão ao contexto organizacional, no sentido de perceber se este se mantém pertinente e adequado para compreender e antecipar a evolução e a realidade atual.

## O Mapa de Processos

O Mapa de Processos abaixo, representa a estrutura funcional da SEW-EURODRIVE Portugal e a informação resultante da gestão do contexto organizacional. São identificadas as partes interessadas relevantes, que podem influenciar e interagir no sistema de gestão.

Esta estrutura encontra-se dividida em 3 níveis:

- Gestão e Liderança – transversal a toda a organização.
- Execução Operacional – Realização do produto ou serviço.
- Suporte – Processos de apoio a todos os processos.



## A interação entre os processos

A abordagem seleccionada para a “descrição da interação entre os processos do sistema de gestão da qualidade da SEW-EURODRIVE Portugal circunscreve-se a uma representação esquemática (Matriz de Processo) baseada nas seguintes convenções:

- Objetivo do Processo: Finalidade e âmbito pretendidos com o processo;
- Líder: Elementos com responsabilidade e autoridade para a materialização da finalidade do processo;
- Entradas: Documentos, Produtos, Serviços ou Recursos necessários para a realização das actividades do processo.
- Saídas: Documentos, Produtos, Serviços ou Recursos necessários para outro processo (como entrada, controlo ou regra ou recurso) ou para a satisfação dos clientes.
- Subprocesso: subdivisão estruturada de um processo com indicação se detêm procedimento e/ou instrução de trabalho documentados;

## Matriz de Processo 10 Monitorizar, Medir e Melhorar

**Matriz de Processo 10**

Líder: MGD

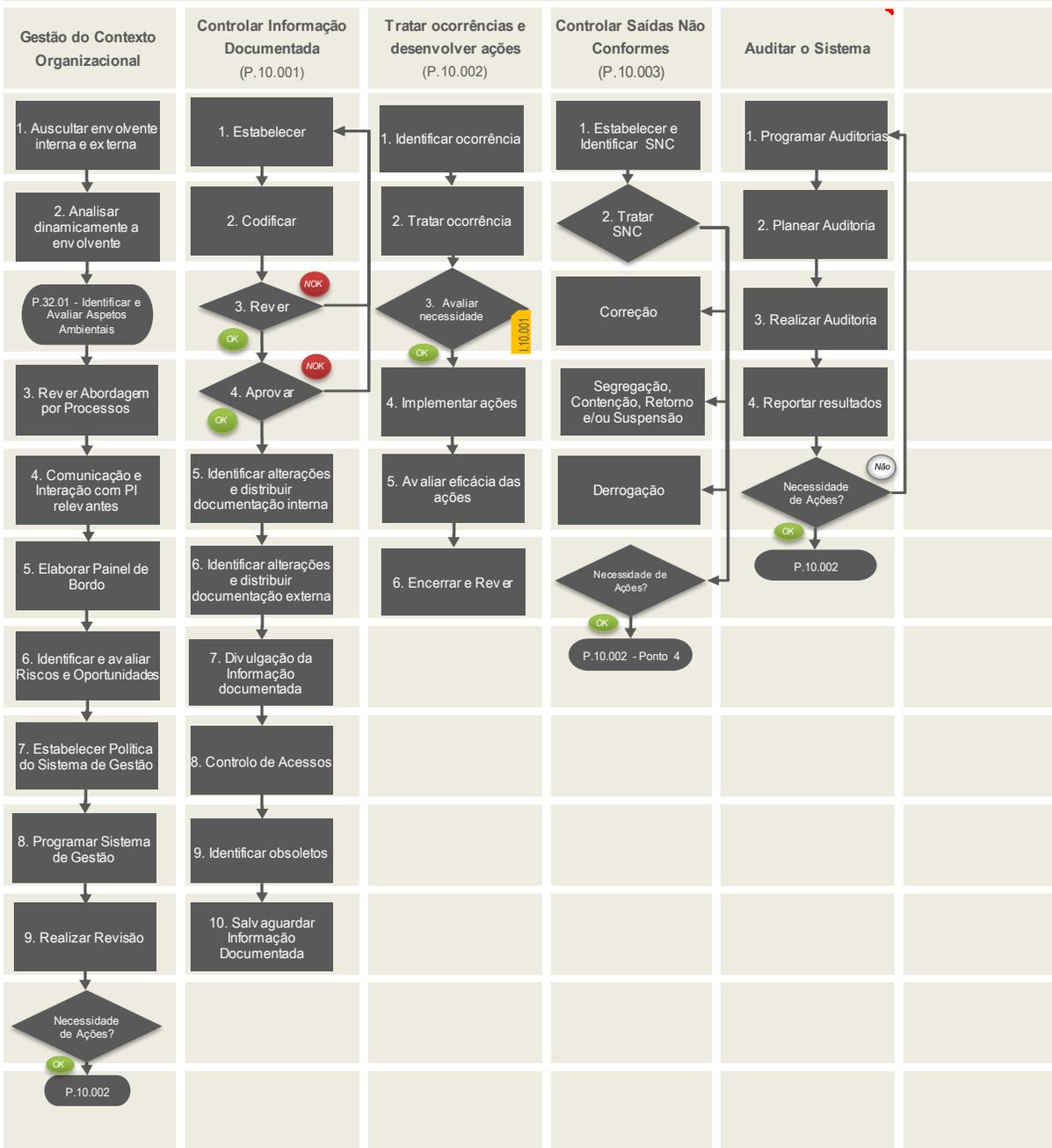
**Monitorizar, Medir e Melhorar (MMM)**

**Entradas:**

Necessidades e Expectativas de Parte Interessadas Relevantes; Estratégias e Orientações; Saídas Não Conformes; Não Conformidades; Propostas de Melhoria; Obrigações de Conformidade; Desempenho do SG;

**Finalidade e âmbito:**

Estabelecer a estratégia e o relacionamento com as partes interessadas relevantes. Estruturar, planejar, auditar e rever o sistema de gestão promovendo ações e avaliando o seu desempenho.



**Indicadores (KPI's):**

Ver Painel de Bordo

**Saídas:**

Política e Princípios Corporativos; Comunicação com as partes interessadas relevantes; Análise SWOT; Matriz de Avaliação de Riscos e Oportunidades; Plano de Melhoria; Plano de Atividades SQAS; Plano e Relatório de Auditoria; CV's Auditores; Painel de Bordo; Revisão do Sistema; Manual de Boas Práticas para Entidades Externas; Produto e Serviços Conformes; Informação Documentada controlada; Obrigações de Conformidade aplicáveis

## Matriz de Processo 20 Angariar Negócio

**Matriz de Processo 20**

Líder: Resp. DPC

**Angariar Negócio**

<b>Entradas:</b> Consultas; Encomendas; Obrigações de Conformidade; Requisitos de Cliente; Portfólio de Produtos e Serviços; Projetos; SAP	<b>Finalidade e âmbito:</b> Criar e promover as ferramentas de promoção, comunicação e publicidade necessárias para a angariação de novos negócios.
---	--

<b>Gestão Comercial</b> (P.20.001)					
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; text-align: center;">1. Planeamento e realização de visitas</div>					
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; text-align: center;">2. Pedido de cliente, apoio pré-venda e análise dos requisitos</div>					
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; text-align: center;">3. Elaboração de Proposta/Orcamento</div>					
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; text-align: center;">4. Negociação</div>					
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; text-align: center;">5. Proposta Adjudicada?</div>					
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; text-align: center;">6. Processamento da Encomenda</div>					

<b>Indicadores (KPI's):</b> Ver Painel de Bordo	<b>Saídas:</b> Propostas; Encomendas; Certificado de Teste (EN10204); Plano de Marketing; Portfólio de Produtos e Serviços; Projetos; SAP
--	--

## Matriz de Processo 21 Executar

### Matriz de Processo 21

Lider: Resp. DPP / Resp. DPE

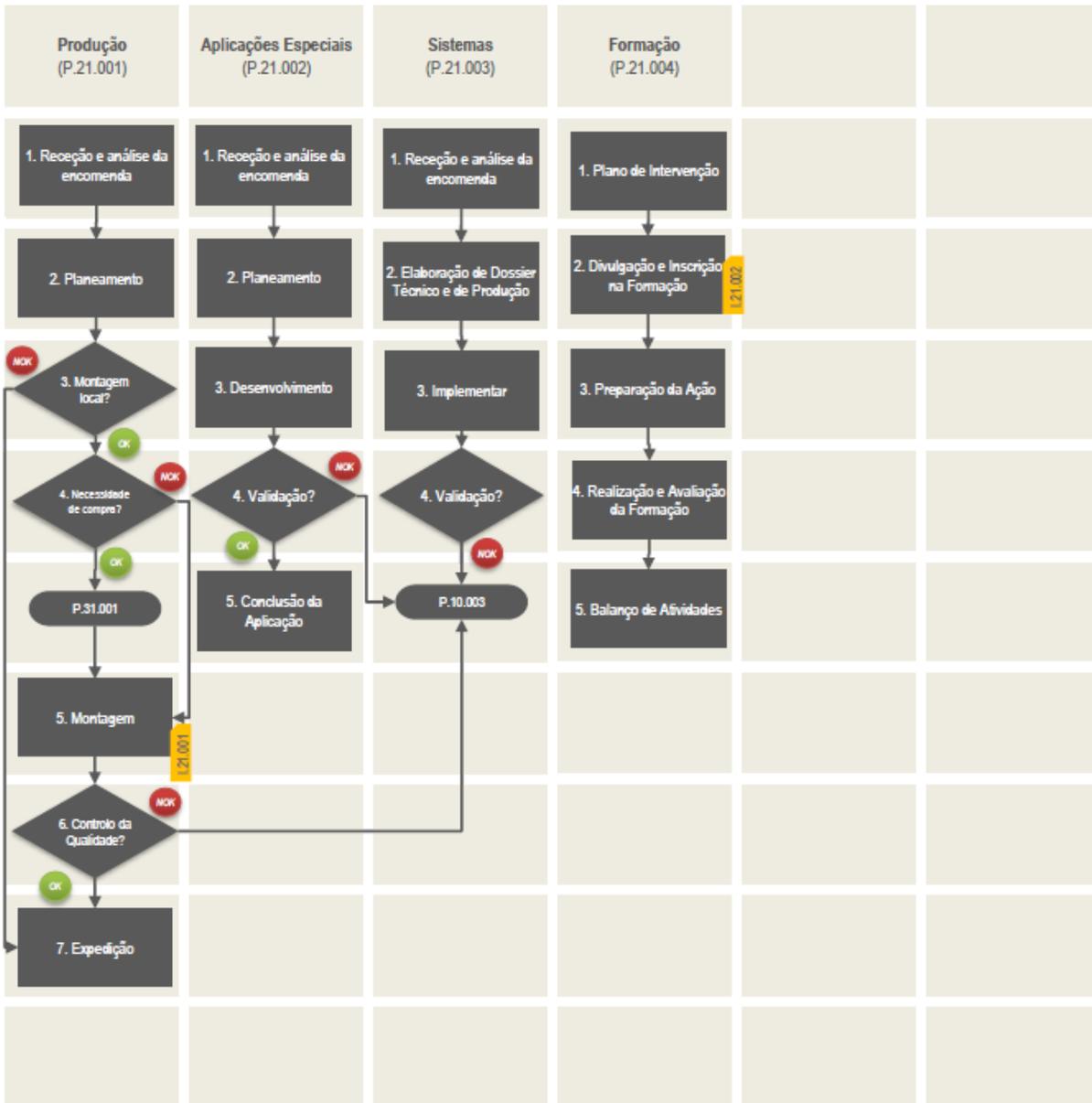
### Executar

**Entradas:**

Project; Orçamento; Ordens de Produção; Requisições; CRM; SAP; Plano de Intervenção; Balanço de atividade anual; Plano Geral de Intervenção Formativa (PGIF), Perspetiva de ciclo de vida;

**Finalidade e âmbito:**

Especificar os requisitos para o produto/serviço e planear e executar a produção e/ou o fornecimento do serviço sob condições controladas e de acordo com o planeado.



**Indicadores (KPI's):**

Ver Painel de Bordo

**Saídas:**

Produto/Serviço Conforme; Tabela Aplicações; Índice de Sistemas; Back Ups; Dossiers; Validação; Marcação CE; CRM; SAP; Plano de Intervenção; Balanço de atividade anual; PGIF.

## Matriz de Processo 22 Pós-Venda

**Matriz de Processo 22**

Lider: Resp. DPS / Resp. DPE

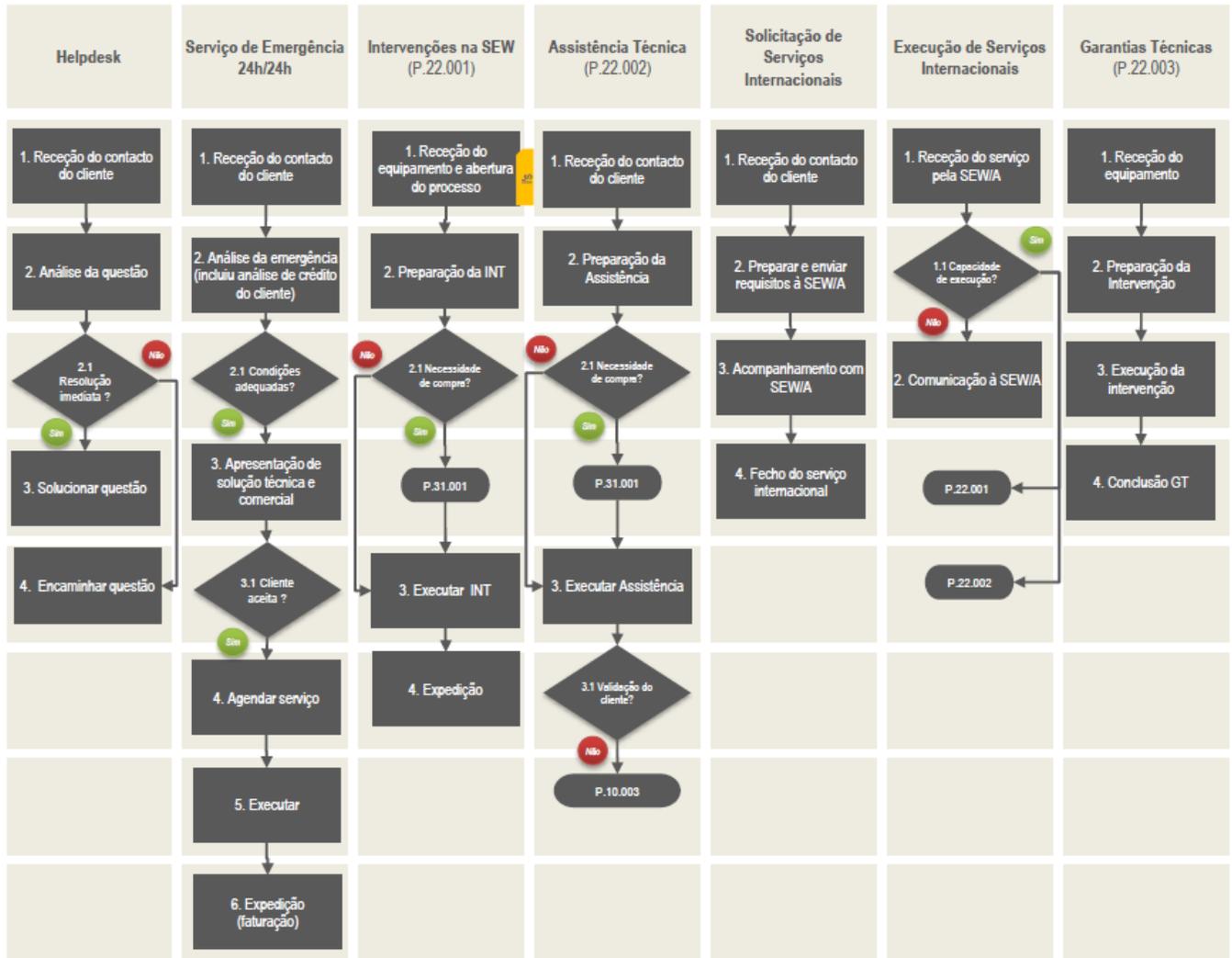
**Pós-Venda**

**Entradas:**

Solicitação de Intervenção e Assistências; Contactos; Produtos; Condições Gerais de Venda; Solicitação de extensão do período de garantia técnica;

**Finalidade e âmbito:**

Pretende definir a metodologia de assistência e manutenção pós venda, promovendo as condições adequadas para o correto funcionamento dos equipamentos fornecidos ao cliente ou outros serviços fornecidos.



**Indicadores (KPI's):**

Ver Painel de Bordo

**Saídas:**

Produto/Serviço Conforme; Extensão do período de garantia técnica; Relatórios; Fichas e Folhas.

## Matriz de Processo 30 Gerir Capital Humano

### Matriz de Processo 30

Líder: Resp. DRH

### Gerir Capital Humano

#### Entradas:

Necessidades de Recrutamento;  
Necessidades de Formação;  
Funções;

#### Finalidade e âmbito:

Assegurar a atribuição, comunicação e consciencialização das funções organizacionais relevantes e métodos e práticas internos. Garantir que os colaboradores da organização detenham a competência necessária com base em escolaridade, formação, e experiência apropriados.



#### Indicadores (KPI's):

Ver Painel de Bordo

#### Saídas:

Acolhimento de colaboradores; Plano de Formação; Descrição e Matriz de Função;  
Levantamento de Necessidade de Formação; Registos de Formação; Avaliação da Formação;  
Competências reforçadas / desenvolvidas.

## Matriz de Processo 31 Gerir Recursos

### Matriz de Processo 31

Lider: Resp. DPP / Resp. DPE

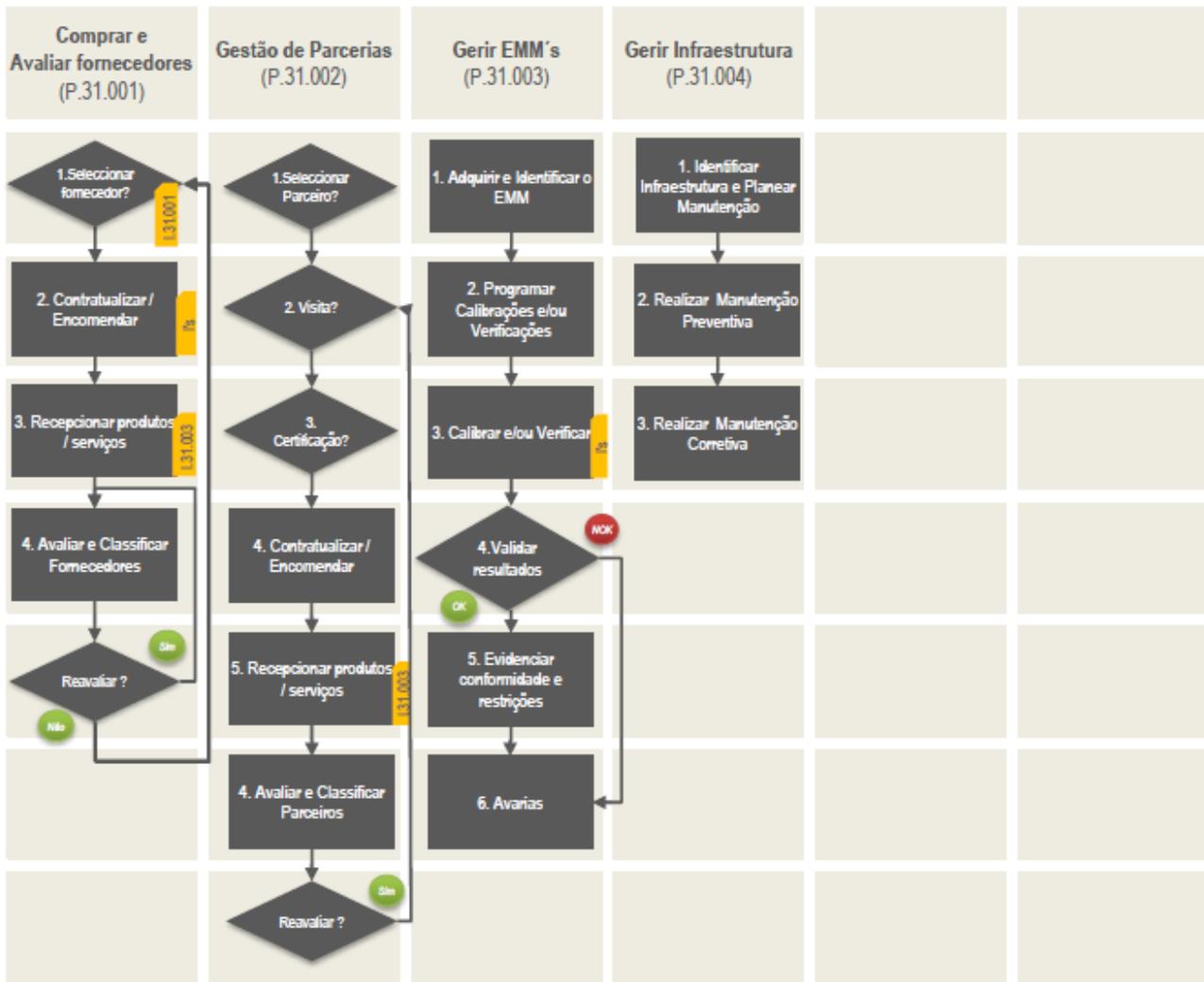
### Gerir Recursos

**Entradas:**

Produtos / Serviços comprados;  
Programa do Sistema;  
Infraestrutura;  
EMM's;

**Finalidade e âmbito:**

Assegurar que o produto comprado está conforme com os requisitos de compra especificados e avaliar e seleccionar fornecedores com base nas aptidões para fornecer produto de acordo com os requisitos. Determinar, proporcionar e manter a infraestrutura necessária para atingir a conformidade com os requisitos do serviço, incluindo a calibração e/ou verificação dos Equipamentos de Monitorização e Medição (EMM).



**Indicadores (KPI's):**

Ver Painel de Bordo

**Saídas:**

EMM's verificados / calibrados; Fornecedores qualificados; Produtos / Serviços verificados; Infraestrutura conservada.

## Matriz de Processo 32 Gerir Ambiente e SST

### Matriz de Processo 32

Líder: Resp. QAS

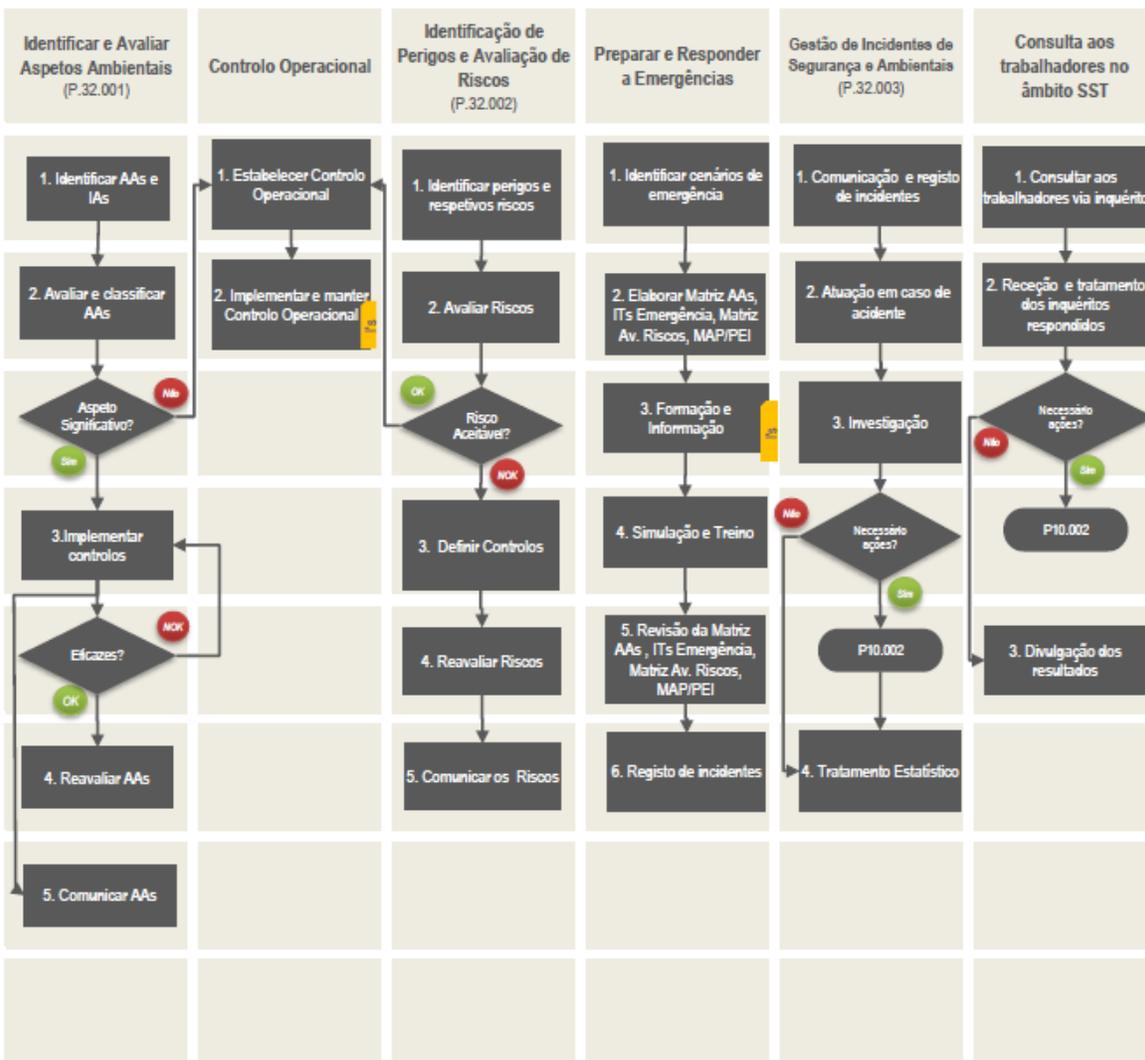
### Gerir Ambiente e SST

**Entradas:**

Relatórios Técnicos e de Ensaios; Dados históricos de monitorização e medição; Informação documentada de partes interessadas (ex. Matriz AA); Obrigações de conformidade; Gestão do Contexto Organizacional; Programa do Sistema de Gestão; Índices de Sinistralidade; Fichas de dados de Segurança; Cenários de Emergência; Incidentes de Trabalho; Doenças Profissionais; Diretrizes Emergência SEW/A.

**Finalidade e âmbito:**

Identificar Aspectos Ambientais e avaliar respetivos Impactes, bem como controlar operacionalmente os mesmos, visando minimizar os Impactes e, identificar Perigos e avaliar Riscos associados a atividades e/ou serviços envolvidos no âmbito do Sistema de Gestão bem como controlar operacionalmente os mesmos, visando minimizar a sua significância.



**Indicadores (KPI's):**

Ver Painel de Bordo

**Saídas:**

Matriz de Aspectos Ambientais; Matriz IPAR; Plano de Melhoria; Controlo operacional; Plano de Atividades; Matriz RO; Painel de Bordo; Plano de Simulacro; Relatório de Simulacro; MAP/PEI; Plano de Formação; Registo e Participação de Incidentes; Registo de Formação; Resultado da Consulta aos Trabalhadores.

## Estrutura Documental

A estrutura do Sistema de Gestão da SEW-EURODRIVE Portugal pode ser esquematizada da seguinte forma:

- Princípios Corporativos, Manuais
- Procedimentos (*P – Procedure*)
- Instrução de Trabalho (*I – Instruction*)
- Impresso (*F – Form*)



### Intranet / Servidor

A maioria dos documentos e registos do Sistema de Gestão são divulgados em suporte digital na pasta informática do servidor.

Está ali alojada a informação documentada do sistema (princípios corporativos, manuais, procedimentos, instruções, impressos, entre outros) e alguns registos. Os restantes documentos e registos encontram-se em suporte papel, arquivados em dossiers na SEW-EURODRIVE Portugal. No que concerne aos processos operativos, os documentos e registos encontram-se também em suporte digital no SAP, DOXIS ou Project.



Princípios Corporativos/Manuais são documentos que especificam o sistema de gestão da SEW, que não necessitam de codificação por serem únicos em que a identificação da versão é da data de promulgação/aprovação.

Política do Sistema de Gestão é um conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas com o âmbito do seu Sistema de Gestão, como formalmente expressa pela gestão de topo formalizadas em documento que não necessita de codificação ou identificação da versão, por ser única e datada.

Procedimento é um modo especificado de realizar uma atividade ou um sub-processo. Os Procedimentos, pretendem descrever detalhadamente as atividades de um sub-processo, evidenciando de forma clara quem são os intervenientes, o que devem fazer, onde devem fazer e quando devem fazer. Os procedimentos devem ser codificados da seguinte forma: P.XX.YYY.VV em que XX representa o número do processo, YYY um número sequencial crescente iniciado em 001 e VV o número da versão iniciada em 00 .

As Instruções de Trabalho especificam como realizar determinadas tarefas e atividades e detêm informação relevante e adicional de suporte aos procedimentos. Devem ser codificados da seguinte forma: I.XX.YYY.VV em que XX representa o número do processo, YYY um número sequencial crescente iniciado em 001 e VV o número da versão iniciada em 00 .

Os Impressos desenvolvidos na organização estabelecem uma formatação que facilite a criação de registos e que permita a rápida análise e processamento da informação. Os impressos devem ser codificados como F.XXX.VV em que XXX representa um número sequencial crescente iniciado em 001 e o VV o número da versão iniciada em 00 .

Os Registos representam a evidência objetiva da realização das atividades e/ou expressam os seus resultados. Estes estão identificados e listados numa matriz de controlo.

Os Documentos Internos Classificados estão divididos em 2 categorias distintas:

1. INF. TEC. – emitidas pelo DPE, com carácter normativo e contém instruções técnicas;
2. MEMO – emitidos pelos vários departamentos da empresa, relacionados com a actividade ou decisões departamentais;

A gestão dos documentos acima identificados é da competência do departamento correspondente e é descrita no MEMO TI 129 não fazendo, no entanto, parte do Sistema de Gestão.

Podem existir documentos que não possuem numeração mas que são perfeitamente identificáveis e rastreáveis, pelo seu título e versão e/ou data.

## Comunicação

A organização garante a comunicação dos requisitos, Política e Objetivos do Sistema de Gestão a todos os colaboradores através de distribuição controlada da Informação Documentada do Sistema de Gestão. É da incumbência dos Responsáveis a divulgação interna e externa de informação documentada relevante dos processos, incluindo princípios, manuais, procedimentos, requisitos dos clientes e de outras partes interessadas, entre outros.

Ao nível da Segurança e Saúde no Trabalho (SST), todos os novos colaboradores são informados sobre os perigos, riscos e medidas de proteção e prevenção no local de trabalho, a modalidade e quem são os responsáveis pelos serviços de SST.



A organização promove uma vez por ano um processo de participação e consulta ao trabalhadores onde são abordados vários temas relacionados com a SST. A consulta é feita através de questionário entregue aos colaboradores. Os resultados da consulta e participação dos colaboradores são divulgados através dos meios de comunicação disponíveis.

A organização também garante a comunicação com as partes interessadas relevantes, sendo os métodos dessa comunicação estabelecidos na Gestão do Contexto Organizacional – Plano de Interação/Comunicação.

---

Todas as questões pertinentes relacionadas com o Sistema de Gestão são analisadas na Reunião de Revisão pela Gestão ou em outras reuniões.