



POLÍTICA DA QUALIDADE

Sistemas de Gestão da Qualidade e Ambiental

Referência do Documento | PL01_V3



ÍNDICE

1. Referências	Pág. 4
2. Documentos Associados	Pág. 4
3. Lista de Distribuição	Pág. 4
4. Histórico de Documentos	Pág. 4
5. Classificação de Documentos	Pág. 4
6. Registo da Revisão	Pág. 4
7. Enquadramento estratégico para o negócio	Pág. 5
8. Motivação para a gestão da qualidade	Pág. 5
9. Objetivos Estratégicos e da qualidade	Pág. 5
10. Âmbito de proteção para a gestão da qualidade	Pág. 5
11. Compromisso e valores centrais	Pág. 5
12. Contexto da Organização	Pág. 6
13. Pensamento baseado em risco	Pág. 6
14. Políticas complementares	Pág. 7
15. Formação e sensibilização	Pág. 7
16. Divulgação e publicação	Pág. 7
17. Contexto Interno e Externo	Pág. 8
18. Garantia da Eficácia de operacionalização do Sistema	Pág. 9
19. Funções e Responsabilidades	Pág. 10



20. Compromisso para a revisão e melhoria contínua

Pág. 10



1. Referências	ISO 9001:2015 4; 5.1.1; 5.2; 6.2.1 ISO 14001:2015 4; 5.1; 5.2; 6.2.1
2. Documentos Associados	DA03 – Objetivos Estratégicos e da Qualidade DA04 – Definição do Âmbito do SGQ e SGA DA24 – Objetivos Estratégicos Ambientais_DATAREDE MO01 – Registo de Documentos DA05 – Tabela de Requisitos Legais e Contratuais
3. Lista de Distribuição	Público
4. Histórico do Documento	14-12-2016 Versão 1 22-01-2018 Versão 2 05-10-2018 Versão 3
5. Classificação do Documento	D Público

6. Registo da revisão:

N.º da Versão	Elaborado	Aprovado	Motivo
	15-10-2018	15-10-2018	
3	CSG	Liderança	Integração 14001
	Sandra Fernández	Tolentino Pereira	

7. Enquadramento estratégico para o negócio

As opções estratégicas de negócio da DataRede enquadram-se numa dinâmica de expansão da cobertura de atividades e mercados cada vez mais seletivos, em que fatores diferenciadores de qualidade, serviços, segurança, fiabilidade, idoneidade e credibilidade são fundamentais para o sucesso.

Por forma a garantir a qualidade dos serviços prestados, compromete-se a DataRede utilizar os melhores recursos humanos e tecnológicos, de forma a satisfazer os requisitos do cliente, legais e normativos, constituindo um modelo de referência e incluindo o comprometimento de melhorar continuamente a eficácia e eficiência do SGQ e do SGA.

8. Motivação para a gestão da qualidade e ambiental

O mercado onde a DataRede está inserida rege-se por regulamentação nacional e internacional aplicável à sua atividade comercial, em matérias de gestão procedimentos de gestão da qualidade e da responsabilidade ambiental, por este motivo a DataRede está determinada em acompanhar sistematicamente a evolução desta envolvente legal e integrá-la nos seus sistemas de gestão, assim como cumprir e fazer cumprir requisitos e determinações contratuais e ambientais de e para os seus clientes, diretos ou indiretos. Outra prioridade é assegurar o alinhamento da política da qualidade e ambiental com os objetivos estratégicos, de forma a adequar os sistemas de gestão e garantir a eficácia dos mesmos.

9. Objetivo estratégicos da qualidade e ambientais

A DataRede avalia em que medida a política da qualidade e ambiental, através dos objetivos definidos que auxiliam a organização desde o nível micro ao macroestrutural e sistémico.

10. Âmbito de proteção para a gestão da qualidade e ambiental

O âmbito de proteção do sistema de gestão da qualidade e ambiental é a Exploração, Gestão, Manutenção e Fiscalização de Estacionamentos sujeitos ao Pagamento de Taxa na Zona Concessionada da Via ou Vias Públicas, bem como a Exploração dos Parques Públicos de Estacionamento.

11. Compromissos e valores centrais

Os compromissos que a DataRede assume a todos os níveis de gestão e funções da organização são:

- Envolver a Liderança na eficácia de regulamentos e objetivos delineados;
- Tratar de forma eficaz os riscos e oportunidades;
- Alinhar e integrar a estratégia, processos de negócios e a tomada de decisão;



- Promover a confiança das partes interessadas na organização;
- Manter e melhorar o índice de qualidade, rapidez e eficácia no atendimento ao cliente;
- Conscientizar para a adoção de práticas e condutas sustentáveis;
- Contribuir para o desenvolvimento sustentável e educação ambiental;
- Minimizar a interferência nos ecossistemas, com o propósito de não exercer formas de agressão no meio ambiente;
- Compatibilizar as práticas económicas, tendo em consideração os recursos humanos e naturais;
- Disponibilizar a política da qualidade e ambiental às partes significativas;
- Garantir da satisfação do cliente e das partes interessadas;
- Garantir a confidencialidade e sigilo profissional sobre os nossos clientes;
- Promover medidas de empreendedoras;
- Cumprir de forma honesta e respeitosa com os compromissos e prazos assumidos;
- Investir no desenvolvimento e na formação contínua dos colaboradores, reforçando as suas competências, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e no Cliente.

12. Contexto da Organização

A DataRede,SA mantém e reforça a aposta na exploração, gestão, manutenção e fiscalização de estacionamento sujeitos ao pagamento de taxa na zona concessionada da via ou vias públicas, bem como a exploração dos parques públicos de estacionamento.

As opções estratégicas de negócio da DATAREDE.SA enquadram-se numa dinâmica de expansão da cobertura de atividades e mercados cada vez mais seletivos, em que fatores diferenciadores de qualidade, serviços, segurança, fiabilidade, idoneidade e credibilidade são fundamentais para o sucesso.

Por forma a garantir a qualidade dos produtos e serviços comercializados, compromete-se a uma melhor utilização e gestão dos recursos humanos, tecnológicos e de seleção de produtos, de forma a satisfazer os requisitos do cliente, legais e normativos, constituindo um modelo de referência no segmento de mercado que se enquadra.

A empresa procurará ainda criar soluções e produtos cada vez mais sustentáveis e que promovam a melhoria do desempenho ambiental.

13. Pensamento baseado em risco

Com o objetivo de assegurar prontidão e conformidade do seu SGQ e SGA, a DataRede assume o compromisso de identificar, analisar, qualificar e tratar o risco decorrente de várias fontes de ameaças para os seus compromissos.



A política de gestão do risco da DataRede define a metodologia adotada para tratamento dos riscos assim identificados, sendo baseada nas melhores práticas definidas em normas internacionais de referência, e constitui-se como uma ferramenta de gestão da empresa.

14. Políticas complementares

Sempre que considerado relevante para a eficácia dos sistemas de gestão da DataRede serão definidas políticas temáticas que descrevem as práticas executadas em diversas matérias no âmbito de proteção. Estas políticas temáticas serão aprovadas pela Liderança do SGQ e SGA, por proposta do seu coordenador.

15. Formação e sensibilização

A sensibilização, treino e formação sistemática dos colaboradores da DataRede em matérias da normativa ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e dos seus processos e procedimentos é uma forte aposta decorrente do compromisso da empresa para a eficácia do SGQ e SGA.

Estas iniciativas são incluídas num Plano de Formação anual que será auditado na eficácia da sua execução.

16. Divulgação e publicação

A divulgação da formalização das decisões da Liderança do SGQ e SGA é assegurada através de um processo de comunicação.

A publicação interna de documentos relevantes para a operacionalização da gestão da qualidade e ambiental é considerada essencial para que os colaboradores da empresa se sintam corresponsáveis e que cumpram e façam cumprir as determinações do SGQ e SGA, e sustentam ações de formação integradas no Plano de Formação anual.

A presença de entidades em subcontratação para prestação de serviços leva a que a DATAREDE integre os respetivos colaboradores nas ações que forem consideradas pertinentes, acrescentando ainda o compromisso em promover a divulgação de políticas e práticas junto destas entidades, tendo por base acordos devidamente formalizados para esse efeito.



17. Contexto Interno e Externo

Foram determinadas as seguintes questões externas e internas que considera a DATAREDE relevante para poder atingir os resultados e objetivos esperados

	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Fatores Internos	<ul style="list-style-type: none">Soluções adaptadas a empresas públicas e privadasComercialização de softwares alojados na Cloud – sem necessidade de deslocação para configurar e utilizar;Apoio técnico e suporte sempre gratuito, com número de horas ilimitado;Equipa de vendas eficaz – Apoio por telefone classificado pelos utilizadores como Muito bom e Bom (cerca de 90%);Cobertura do território nacional e Regiões Autónomas (filiais na Madeira, Açores, Lisboa e Porto);Aposta no capital humano jovem e qualificado;Vantagem tecnológica: equipa de desenvolvimento dos produtos sempre ativa e atualizada;Comunicação presente em todos os canais: imprensa, televisão, redes sociais;Base financeira sólida;Produto completo devido à possibilidade de adquirir o SW + HW;Atualização e melhoria constante dos sistemas.Aposta nas certificações ISO 9001 e ISO14001.Realização de reciclagem (cartão, papel, plásticos, madeiras, resíduos sólidos, baterias);Utilização de lâmpadas led, que promovem uma utilização mais eficiente de energia;Instalação de autoconsumo de painéis fotovoltaicos;Utilização de computadores de baixo consumo;Reaproveitamento de componentes em bom estado;Sensibilização de todos os colaboradores para as boas praticas ambientais;Exposição à luz natural elevada;Alteração da química das baterias de ácido de chumbo para polímeros de lítio, sendo muito mais seguras e amigas do ambiente. (LiFEPO4);A/C tem modo de renovação do ar natural;Utilização de água proveniente das levadas para regar jardim do edifício.	<ul style="list-style-type: none">Possíveis falhas de internet e/ou fornecimento de energia;Algumas soluções com pouco tempo no mercado;Rotatividade de fiscais de estacionamento, devido ao tipo de trabalho prestado;Trabalho de fiscalização externa com grande risco de maus tratos psicológicos e físicos.Não utilização de papel reciclado;Não temos arejamento natural na sala desenvolvimento e manutenção dos equipamentos.



Fatores Externos	Oportunidades	Ameaças
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluções sem necessidade de instalação ou configuração no computador; ▪ Layout intuitivo, fácil de utilizar e compatível com qualquer browser, computador, telemóvel ou tablet; ▪ Tecnologia na Cloud cada vez mais reconhecida como a vantajosa pelas empresas. ▪ Preços bastante adaptados aos orçamentos das empresas e competitivos no mercado; ▪ Aposta nas aplicações móveis; ▪ Apoio e suporte técnico gratuito, sem limite de horas; ▪ Soluções que rentabilizam o tempo dos colaboradores e aumentam a sua produtividade; ▪ Períodos gratuitos disponíveis para experimentação, sem compromisso; ▪ Ambiente de demonstração; ▪ Software de fácil integração; ▪ Parcerias com associações e entidades; ▪ Facilidade em internacionalização da empresa e comercialização das suas soluções. ▪ Parquímetros inteligentes, possibilidade de emissão de tickets virtuais de estacionamento; ▪ Pagamento através da aplicação, sem necessidade de impressão de ticket; ▪ Parquímetros alimentados a energia solar; ▪ Ativação automática do modo de poupança de energia do parquímetro, após a sua utilização; ▪ Partilha de viaturas para a deslocação dos fiscais aos locais de supervisão; ▪ iParque Enforcer tem a otimização da rota de fiscalização, promovendo a diminuição do combustível; ▪ Reutilização /recuperação de parquímetros em fim de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concorrentes internacionais e reconhecidos no mercado; ▪ Concorrentes que oferecem o software gratuito, mesmo que cobrem à posteriori um valor elevado de apoio, em atualizações ou outros serviços, o primeiro impacto que o cliente vê é: utilização gratuita; ▪ Alterações legislativas; ▪ Novos padrões de segurança; ▪ Necessidade de produtos externos, não comercializados diretamente por nós (por exemplo: parquímetros, smartphones, entre outros) ▪ Mudança de governo; ▪ Ainda existe um público-alvo que não adere bem às novas tecnologias, em especial pequenas empresas (negócios) que não têm acesso fácil à internet ou dispositivos móveis; ▪ Emissão de avisos em papel; ▪ Impacto visual dos parcometros nas cidades.

18. Garantia de Eficácia de operacionalização do Sistema

Assume a liderança o compromisso de garantir os recursos necessários para a operacionalização e melhoria do sistema com eficácia, nomeadamente:

- Garantir os recursos necessários para a manutenção do SGQ e SGA;
- Garantir que estes recursos são adequados para a sua operacionalização;
- Garantir o cumprimento dos requisitos da Norma;
- Garantir a monitorização e auditoria tendo em vista a gestão da eficácia dos processos do sistema.



19. Funções e responsabilidade

Ciente da importância de assegurar a implementação, operacionalidade, revisão e melhoria contínua do SGQ e SGA, a administração da DataRede atribui a um dos seus elementos a função de Liderança destes sistemas.

Com as respetivas atribuições e responsabilidades detalhadas no *Manual de Funções e Responsabilidades* da DataRede, a Liderança nomeia um colaborador responsável pela coordenação do SGQ e SGA.

20. Compromisso para revisão e melhoria contínua

A Liderança da DataRede compromete-se a assegurar a revisão pela gestão do SGQ e SGA em intervalos planeados ou sempre que alterações significativas ocorram na empresa com o objetivo de assegurar a sua adequação e eficácia, assegurando nesse ato a evidência do compromisso para a melhoria contínua dos sistemas de gestão.