

Manual da Qualidade

Índice

Introdução	3
<i>Caraterização do Manual da Qualidade</i>	3
Enquadramento.....	4
<i>Objetivos do Manual da Qualidade</i>	4
<i>Referências</i>	4
Organização do Manual da Qualidade.....	5
<i>Produção, aprovação, publicação e arquivo</i>	5
<i>Revisão do Manual da Qualidade</i>	5
<i>Distribuição</i>	5
Apresentação da Prologica.....	6
Política da Qualidade	9
<i>Visão Estratégica</i>	9
<i>Visão, Missão, Objetivo e Valores</i>	9
Organização.....	11
Sistema de Gestão da Qualidade da Prologica.....	12
<i>Âmbito do SGQ</i>	12
<i>Processos da Prologica e sua interação</i>	12
<i>Contactos</i>	13

Introdução

Caraterização do Manual da Qualidade

Identificação e Aprovação

Nome:	Manual da Qualidade	Número: MQ.01	Versão: 22
	Função	Nome e assinatura	Data 04-06-2018
Autoria:	Quality Director	Diogo Reis	
Validação:	Chairman	João Pinto e Sousa	
Aprovação:	Chairman	João Pinto e Sousa	

Registo de Revisões

Versão	Data	Autoria	Validação	Aprovação
21	12/07/2016	Paulo Domingos	João Pinto e Sousa	João Pinto e Sousa
22	04/06/2018	Diogo Reis	Diogo Reis	João Pinto e Sousa

Razão para a nova versão

-
- Atualização do Mapa de Processos
 - Atualização do Organigrama
 - Atualização da Matriz de Funções
 - Atualização da imagem do Manual
 - Transição do SGQ para a Norma NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade Requisitos

Controlo Documental do Manual da Qualidade

Nome	Revisão	Arquivo versão em vigor	Arquivo versões obsoletas	Arquivo informático
Manual da Qualidade	Quando necessário	Pasta "Manual da Qualidade – Versão em vigor"/Intranet(Sistema de Gestão da Qualidade)	Pasta "Manual da Qualidade – Versões obsoletas"	Rede/Área da Qualidade

Enquadramento

Objetivos do Manual da Qualidade

Este documento visa o cumprimento dos seguintes objetivos:

- Comunicar a Política da Qualidade da Prologica, os seus Procedimentos e Requisitos;
- Promulgar e descrever o Sistema de Gestão da Qualidade;

Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com a Norma de referência e com os requisitos de Qualidade definidos.

Referências

A Norma NP EN ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos na sua versão em vigor é a norma de referência do Sistema de Gestão da Qualidade da Prologica.

Tendo em vista garantir a correta interpretação e aplicação dos requisitos desta norma, a Prologica apoiou-se, igualmente, nas normas a seguir indicadas:

- Norma NP EN ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;
- Norma NP EN ISO 9004 - Sistemas de gestão da qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho.

Organização do Manual da Qualidade

Produção, aprovação, publicação e arquivo

O Presidente do Conselho de Administração da Prologica é a entidade responsável pela aprovação do Manual da Qualidade.

O Presidente do Conselho de Administração responsabiliza o Diretor da Qualidade pela produção do Manual da Qualidade, bem como pela sua manutenção, publicação física e eletrónica, arquivo e envio à Entidade Certificadora.

Todas as cópias impressas e entregues são consideradas cópias não controladas. O original da versão obsoleta do Manual da Qualidade é mantido nos nossos Arquivos.

Revisão do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é revisto pelo Diretor da Qualidade, sempre que se considere necessário, no âmbito do processo anual de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade ou sempre que:

- A Prologica aprove alterações à sua Política da Qualidade;
- Sejam adotadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional da Empresa com impacto no Sistema de Gestão da Qualidade.

Distribuição

Não haverá distribuição automática do Manual da Qualidade. Qualquer Colaborador poderá obter uma cópia deste documento, solicitando-a à Direção da Qualidade ou *download* direto a partir da Intranet da Prologica (Portal Sistema de Gestão da Qualidade).

Os Clientes, Parceiros e Fornecedores poderão obter uma cópia através de pedido feito à Direção da Qualidade, diretamente, ou através de qualquer representante da Prologica.

Apresentação da Prologica

O nosso caminho

A Prologica Sistemas Informáticos S.A. (doravante denominada Prologica) foi fundada em Portugal em 1984 por um grupo de acionistas privados, tendo-se posicionado no mercado do desenvolvimento de soluções globais de tecnologias de informação (TI), disponibilizando produtos e soluções de hardware e software.

Em 1988, a empresa passou a "Joint Stock Company" após a compra de 30% do seu capital social pelo Grupo SAPEC.

O ano de 1999 marca a passagem de todas as ações da empresa para o grupo SYSTEMAT, conhecido como um dos maiores grupos belgas de TI na implementação de software de gestão.

No final de 2005 a Prologica entrou num novo ciclo, quando um grupo de investidores portugueses criou a Prologica SGPS e adquiriu 67% da Prologica. Esta estratégia foi reforçada em setembro de 2007, quando o grupo adquiriu os restantes 33% e assim tornou-se o único detentor a 100% da Prologica.

Em paralelo, em 2007 a Prologica cria a YOUTSU, uma joint-venture portuguesa em conjunto com a JP Sá Couto - detida em 50% por cada uma das empresas, a qual foi responsável por vendas e operações relacionadas com projetos inovadores e de valor acrescentado para a área da Educação em Portugal (e-Escolas, e-Professores, e-Escolinhas e e-Universidades), bem como em projetos internacionais de roll-out com perfis semelhantes.

Ao longo dos anos, a Prologica criou sólidas referências desenvolvendo vários projetos de sucesso, tanto na área da Administração Pública como no mercado privado, acumulando experiência, know-how e sucesso.

Em novembro de 2010 a Prologica obteve o reconhecimento desta evolução única de uma empresa com a atribuição do prémio para a "Melhor Empresa do Setor Eletro-Eletrónico" do mercado português, concedido pela prestigiada revista Exame, tendo sido a primeira empresa portuguesa a conseguir esta distinção em 10 anos de existência deste Prémio de Excelência.

Em 2013, a Prologica e a CPC.IS, duas das maiores e mais representativas empresas portuguesas do setor das TI, decidiram juntar-se e foi criada a ITEN Solutions, para a qual foi destacada a atividade de comercialização de equipamentos e software bem como prestação de serviços nos mercados nacional e europeu.

Em 2017 a Prologica SGPS alienou a sua participação na ITEN Solutions aproveitando para proceder a uma redefinição estratégica da Prologica, a qual a partir desse momento, orienta a sua atividade segundo 3 áreas:

- **Prologica Healthcare** (saúde) - Desenvolvimento/implementação e suporte de soluções informáticas (produtizados ou sob forma de serviços)
- **Prologica Education** (educação) - Desenvolvimento/implementação e suporte de conteúdos de formação
- **Prologica Citizenship** (cidadania) - Desenvolvimento/implementação e suporte de soluções web

No que diz respeito ao setor da saúde e seus desafios, através da **Prologica Healthcare**, a empresa tem como principal foco capacitar as organizações/empresas que trabalham neste setor a “desbloquear” o poder associado aos dados e a otimizar o processo de tomada de decisão. Ao combinar experiência e conhecimento em engenharia de dados, analítica avançada, “business intelligence” e design de interação, o objetivo da Prologica assenta em fornecer as melhores soluções analíticas para melhorar os resultados associados à saúde e ao bem-estar.

A Prologica acredita que uma educação de qualidade é hoje em dia a única ferramenta que pode proporcionar igualdade de oportunidades na sociedade e permitir a todos os cidadãos terem acesso a competências que lhes permitam aspirar a um futuro digno, responsável e socialmente ativo, pelo que através da **Prologica Education**, e com a sua capacidade e competências nas áreas tecnológicas, está focada em criar ferramentas para apoiar as actividades pedagógicas das instituições públicas e privadas.

Nos últimos anos a Prologica tem vindo a reforçar o seu impacto na sociedade através da área que criou com esse propósito e à qual deu o nome de **Prologica Citizenship**. Nesta área tem vindo a implementar projetos que permitem aos Governos operar a sua transformação digital, promovendo o crescimento económico e a consequente melhoria da qualidade de vida através de soluções tecnológicas orientadas para o cidadão.

Paralelamente e consciente da sua responsabilidade, a Prologica assume o compromisso de investir continuamente numa infraestrutura de suporte de Qualidade, com base numa interação quotidiana com os seus Clientes e Parceiros e recorrendo a uma metodologia própria que considera ser essencial na persecução da própria missão da empresa.

Manual da Qualidade



A Prologica é uma empresa certificada de acordo com a norma ISO 9001 desde Dezembro de 1999, tendo sido igualmente certificada em ISO 20000 em 2011.



Política da Qualidade

Visão Estratégica

A última década (2005-2015) da Prologica foi marcada pela afirmação de competência, credibilidade, exploração e aproveitamento das oportunidades no mercado nacional e internacional e da demonstração da capacidade de inovação e rigor de gestão. Não obstante a difícil situação económico-financeira do país e do sector das TI, a Prologica registou um crescimento do seu volume de negócios todos os anos. Paralelamente iniciou um processo de internacionalização com a presença em vários países do mundo, de vários continentes.

Neste quadro a Prologica caminha hoje para ser uma empresa, cada vez mais, orientada para o desenvolvimento e fornecimento de soluções de IT em áreas sociais, nomeadamente na educação, saúde e cidadania.

Com vista à melhoria contínua da organização, a Prologica aposta em parcerias, metodologias e talentos focados nas necessidades do Cliente e da satisfação dos requisitos aplicáveis, capaz de funcionar como consultor, atuando cada vez mais como um parceiro de serviços de IT, no mercado global, e como um fornecedor de soluções diferenciadoras e inovadoras, criadas e desenvolvidas para responder às necessidades de negócio. A Prologica continua a acreditar nas virtudes e na mais-valia da sua experiência e considera que o conhecimento e liderança neste domínio é um fator diferenciador para ajudar na transformação digital das organizações.

Visão, Missão, Objetivo e Valores

Visão: Contribuir para o desenvolvimento de uma melhor sociedade, mais inclusiva, valorizando as pessoas através de soluções de IT geradoras de conhecimento e valor.

Missão Corporativa: Valorizar cada um dos nossos Colaboradores como activos fundamentais da organização, criando condições para o desenvolvimento profissional e pessoal contribuindo assim para uma empresa de excelência sustentável.

Missão de Mercado: Compreender as necessidades do mercado, garantir as competências certificadas, especialização e conhecimentos necessários para desenvolver e implementar soluções de IT, inovadoras e orientadas para a criação de valor sustentado.

Objetivo: Atuar como uma organização inovadora, capaz de antecipar as tendências e as necessidades das organizações e desenvolver e implementar as soluções de IT que respondam a esses desafios, contribuindo para o desenvolvimento de uma melhor sociedade.

Na Prológica praticamos os valores e comportamentos da ETICA:

Excelência, porque só assim seremos diferentes e melhores e capazes de acrescentar verdadeiro valor aos nossos clientes

Transparência, porque sabemos que a confiança nas relações com os nossos stakeholders, em particular com os nossos clientes, é uma condição prévia e básica para uma criar uma relação de parceria duradoura e profícua

Inovação, porque acreditamos na diferenciação, cultivamos o uso de novas tecnologias, novos caminhos e abordagens, diferentes modelos de negócio e processos.

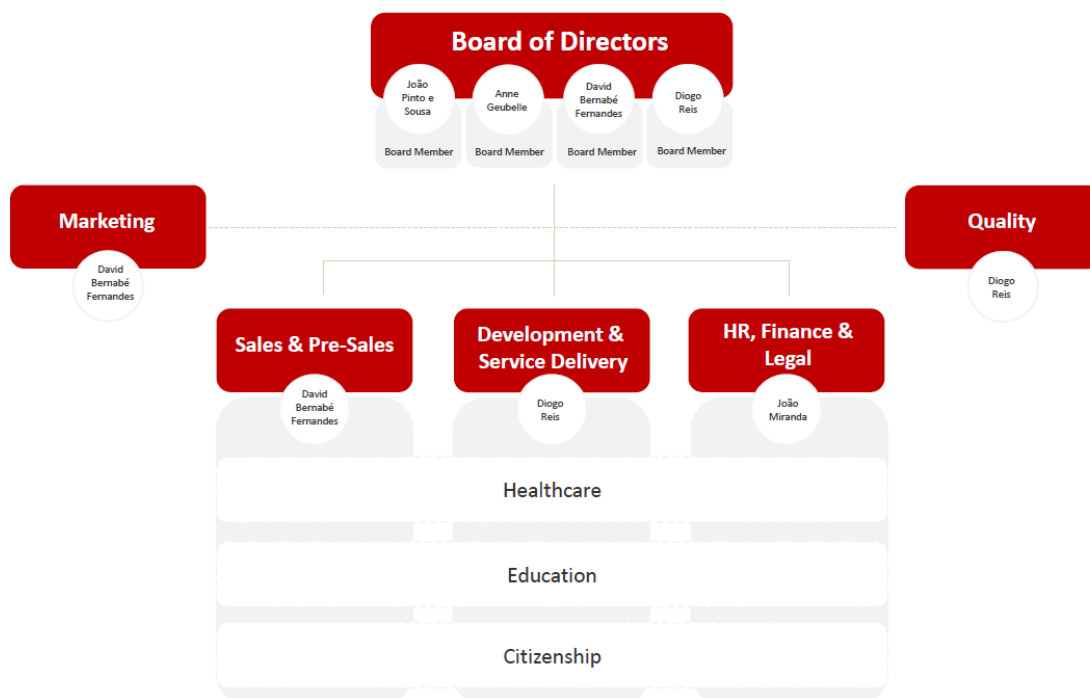
Compromisso, porque acreditamos no que somos e fazemos e uma empresa necessita de todos os seus colaboradores comprometidos para honrar os seus compromissos.

Alegria, porque nos move a paixão de fazer bem. Fazer bem profissionalmente e pessoalmente mantem-nos alegres e felizes

Organização

A empresa tem vindo a fazer crescer as suas equipas, exercendo a sua atividade através de um escritório localizado em Lisboa e de um outro sito num polo tecnológico em São João da Madeira.

Por forma a dar cumprimento aos compromissos de negócio atrás enunciados, a Prologica apresenta-se organizada internamente conforme Organograma abaixo apresentado.



Sistema de Gestão da Qualidade da Prologica

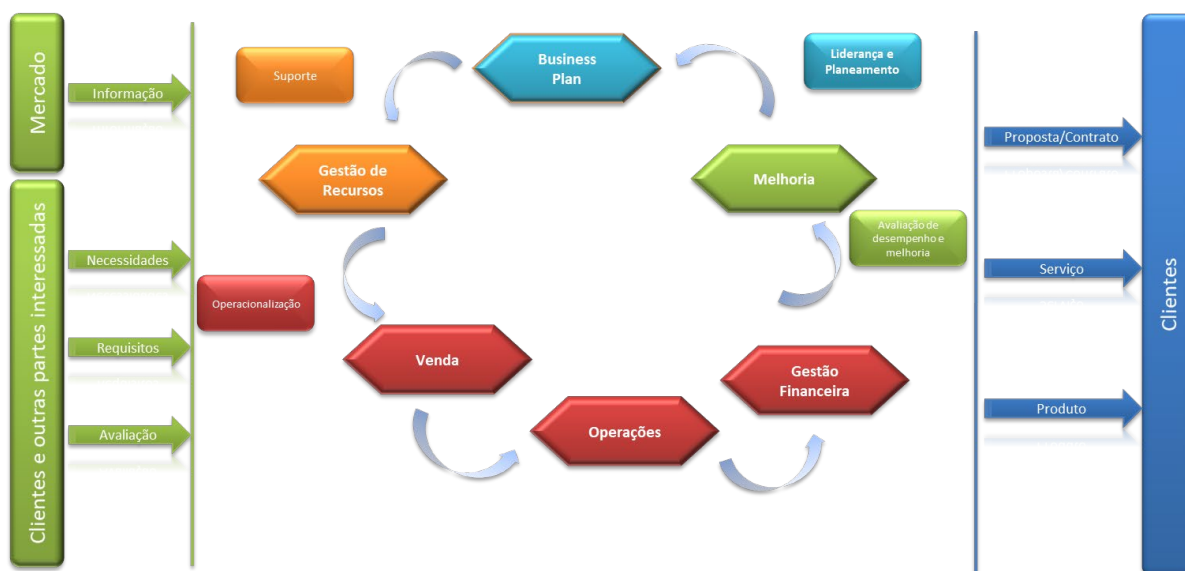
Âmbito do SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade da Prologica aplica-se ao:

- Desenvolvimento/ implementação e suporte de soluções informáticas (produtizados ou sob forma de serviços) no setor da Saúde,
- Desenvolvimento/implementação e suporte de conteúdos de formação no setor da Educação e,
- Desenvolvimento/implementação e suporte de soluções web no âmbito da Cidadania.



Processos da Prologica e sua interação



Contactos

Para quaisquer esclarecimentos adicionais:

Direção da Qualidade:

Email: qualidade@prologica.pt

Lisboa, Portugal

(+351) 215 850 050

Rua Soeiro Pereira Gomes, Lt.1, 7º Esq A | 1600-198 Lisboa

São João da Madeira, Portugal

(+351) 256 001 976

Rua de Fundões 151, 3700-121 São João da Madeira

